



Hôtellerie

Remue-ménage dans les étages

En France, on dénombre 210 000 salariés de la branche hôtelière (hôtels avec et sans restaurant) ⁽¹⁾. Des métiers qui se transforment continuellement, avec les exigences accrues de la clientèle ou encore l'apparition de nouvelles tendances, suivant l'évolution des modes et des technologies. Le développement de la structure hôtelière – qui n'a jamais cessé – devrait se poursuivre dans les années à venir, puisque de nombreuses

rénovations d'établissements sont à prévoir pour répondre aux obligations réglementaires et se conformer à l'ensemble des nouvelles normes. Les exploitants, soutenus par leurs organisations professionnelles, se trouvent face à des problématiques nouvelles dont la prise en compte doit inclure la prévention des risques professionnels.

1. Source CNAMTS 2006.

**Dossier réalisé par Grégory Brasseur
avec Sylvie Martin**

Évolution normative

Un surcroît d'exigences à prévoir

Trois ans pour se mettre aux normes vis-à-vis de la sécurité incendie, un peu plus pour offrir des conditions d'accueil optimales aux personnes handicapées... Dans un contexte également marqué par l'évolution des normes de classification, les projets de développement durable et le changement des modes dans le tourisme, les hôteliers ont du pain sur la planche. Les répercussions sur les conditions de travail doivent être anticipées.

À noter. Le salon Equip'hôtel se tiendra du 15 au 19 novembre 2008 à Paris-Porte de Versailles. La Cramif et l'INRS seront présents pour faire connaître aux professionnels les moyens de prévention et initier des démarches de collaboration susceptibles d'améliorer la santé et la sécurité au travail (Hall 2-2, B150).

Tout concourt aux changements. L'année 2007 a vu naître 230 projets de création ou d'extension d'établissements pour 13 800 chambres supplémentaires sur l'ensemble du territoire français. Une dynamique à laquelle vont s'ajouter dans les mois et les années à venir, l'ensemble des projets de rénovation poussés par les nouvelles réglementations, l'évolution des normes de classification hôtelière⁽¹⁾ ou la recherche de l'obtention d'un « écolabel ».

Pour les hôteliers concernés, c'est aussi une opportunité pour anticiper les conséquences sur l'organisation et les conditions de travail et – *a minima* – ne pas les oublier : par exemple, lors de la réfection du réseau électrique, du réseau d'eau ou de climatisation, réserver une place dans les gaines pour installer en même temps – ou plus tard – un système d'aspiration centralisé ou un câblage de signalisation d'occupation des chambres qui peut faciliter la planification du travail. De même, des travaux peuvent donner l'occasion de trouver un espace libre ou une « niche » pour les chariots de linge encombrant les couloirs...

En 2006, on recensait près de 8 400 accidents avec arrêt de travail dans l'hôtellerie (hôtels avec et sans restaurant), pour un effectif global de 210 000 salariés. Ce qui représente un indice de fréquence de 40 pour mille, alors qu'il est de 39,4 pour mille dans l'ensemble des autres secteurs⁽²⁾. À l'heure actuelle,

de nouvelles obligations en matière de mise aux normes incendie, d'accessibilité au handicap ont vu le jour, et ce, pour l'ensemble des établissements recevant du public. « *Ce sont principalement les locaux et infrastructures qui seront touchés, mais ces rénovations, qu'elles génèrent ou non une transformation de l'organisation, auront de façon certaine des répercussions sur les conditions de travail. Il est donc préférable de penser le changement, plutôt que de "changer le pansement"* », estime Régine Marc, ergonome au département Expertise et conseil technique de l'INRS.

Mises aux normes onéreuses

En matière de sécurité incendie, différentes mises aux normes sont demandées et doivent être effectuées avant le 4 août 2011. L'arrêté du 24 juillet 2006, portant approbation de diverses dispositions complétant et modifiant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, stipule notam-

ment que les escaliers doivent être « protégés » (à savoir, la cage totalement enclouonnée), dès que l'établissement possède plus d'un étage. Les établissements recevant plus de 50 personnes par étage doivent par ailleurs prévoir un second escalier. Le remplacement des blocs-portes pare-flammes, la mise en conformité du système de sécurité incendie (SSI), de l'éclairage de sécurité et des installations électriques et la formation à la sécurité deux fois par



an sont également rendus obligatoires. « *Nous organisons des formations pour les exploitants concernés de manière à les tenir au courant des aides qu'ils peuvent obtenir et des moyens dont ils disposent. Les petits établissements se sentent parfois démunis face aux objectifs* », explique Brigitte Montserrat, responsable des affaires réglementaires

à l'UMIH⁽³⁾. Les frais induits peuvent en effet rapidement atteindre plusieurs centaines de milliers d'euros.

En complément, l'obligation d'accessibilité aux handicaps faite à tous les établissements recevant du public s'impose au 1^{er} janvier 2015. Deux arrêtés précisent les dispositions à mettre en place pour le neuf et pour l'existant. Des dérogations sont possibles en cas d'impossibilité de réaliser des travaux ou de conséquences sur l'activité de l'établissement.

L'exploitant doit alors formuler une demande au préfet et lui fournir les pièces nécessaires à l'appréciation de celle-ci. « *Dans certains cas, les changements à prévoir peuvent avoir un impact sur la surface dédiée à la vente. L'UMIH a négocié le fait que les hôtels de moins de 2 étoiles et moins de 3 étages soient exonérés de l'obligation d'installer un ascenseur, dès lors que les prestations et chambres adaptées sont*

accessibles en rez-de-chaussée », poursuit Brigitte Montserrat.

Des conséquences sur le travail

Ces projets de rénovation viennent ainsi bouleverser les espaces de travail, la répartition des stocks (linge, produits d'entretien...), les flux divers... Des conséquences pour les salariés qu'il est souhaitable d'anticiper, d'autant que l'industrie hôtelière connaît des difficultés de recrutement : 70% des jeunes formés aux métiers du tourisme et de l'hôtellerie quittent l'activité dans les cinq ans. Depuis deux ans, les chiffres sont éloquents : les effectifs salariés des chaînes d'hôtellerie et de restauration ne cessent de diminuer (-1,1% en 2006, -2,3% en 2007), en totale contradiction avec la dynamique de la branche dont les besoins en personnel ne cessent de croître. Intégrer la dimension des conditions de travail et les valoriser pour accompagner les évolutions du métier pourrait permettre de réduire l'exposition des salariés aux risques. C'est ce qu'a compris l'hôtel Hilton Suffren, à Paris, où, dans un contexte d'arrêt d'exploitation de l'établissement, les femmes de chambre se sont vu proposer, sur la base du volontariat, une validation des acquis de l'expérience. Au terme d'une formation mise en place par l'association professionnelle pour la formation des adultes (Afp)

de Créteil, 27 salariées ont ainsi été promues « agents d'hôtellerie ». « *Nous avons étroitement travaillé avec nos représentants du personnel et mis l'accent sur l'accompagnement de l'action, afin que les salariées puissent être certifiées et que la validation de leur expérience se matérialise par des emplois* », explique Marie-Hélène Fernandes, DRH du Hilton Suffren.

En matière de services proposés par la profession, la gamme s'est, elle aussi, élargie : évolution des modes oblige, thalassothérapie, sauna ou encore salle de sport sont autant de prestations de plus en plus rencontrées. Si l'on ajoute les nouveaux concepts de décoration ou d'équipement (comme l'arrivée de la couette), on voit bien que, au-delà des exigences réglementaires, une somme de paramètres sans cesse renouvelés bouleverse les habitudes de travail. Le personnel, même formé et informé, acceptera d'autant mieux aux changements qu'il en aura été partie prenante.

1. De nouvelles normes de classification hôtelière seront adoptées en décembre prochain pour un début d'application en janvier 2009. En mai 2008, le secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme et des Services, Hervé Novelli, annonçait la création d'un « *fonds pour la rénovation hôtelière* », pour aider les propriétaires d'hôtels à améliorer leurs établissements sur la base du volontariat. Prônant la création d'une catégorie « 5 étoiles », il estime que le fonds de rénovation correspond « *aux besoins du secteur* » et doit permettre de répondre « *aux difficultés de financement des entreprises* ».

2. Source CNAMTS.

3. Union des métiers et des industries de l'hôtellerie.

G. B.



Hôtel Palma

Tout faire... dans les limites du possible

Président de la Fédération de l'hôtellerie familiale nationale (FHFN) de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH), Bertrand Lecourt dirige depuis 1979 l'hôtel 2* *Palma*, situé dans le XVII^e arrondissement de Paris. Depuis 1986, une succession d'aménagements a contribué à améliorer la qualité du service et à faciliter le travail des sept salariés qui composent l'effectif de l'établissement. **Entretien.**



■ **Travail & Sécurité. Comment la rénovation de l'Hôtel Palma s'est-elle mise en place ?**

Bertrand Lecourt, président de la Fédération de l'hôtellerie familiale nationale. J'ai pris la tête de l'établissement en 1979. À l'époque, il a fallu l'exploiter « en l'état », le temps de découvrir ce qu'il était possible de faire pour améliorer la situation et, surtout, ce qu'il était important d'éviter. Le *Palma* est un hôtel de 32 chambres situé dans un vieil immeuble parisien. Les femmes de chambre, qui exercent un métier déjà difficile sur le plan des efforts physiques à produire, doivent composer avec l'exiguïté et la vétusté des locaux. Il était donc nécessaire d'observer et comprendre l'activité pour identifier les risques et les prévenir. Nécessaire également de défi-

nir les contours de notre champ d'action : nous ne sommes pas un grand hôtel où il est possible d'investir, par exemple, dans des lits automatisés. Certaines manutentions sont inévitables et peuvent être sources de maux de dos ou de TMS. Pour réduire les ports de charge, il a fallu prendre en considération l'ensemble de la problématique et envisager des solutions astucieuses. La rénovation de l'hôtel a été entamée en 1986, avec, au fil des années, des aménagements et une évolution de l'organisation qui ont permis d'améliorer la qualité du service et les conditions de travail.

■ **Comment avez-vous fait évoluer les situations de travail ?**

B. L. Nous avons installé un dispositif d'aspiration intégré :

Une colonne de vide-linge, inspirée des vide-ordures d'appartement, a été mise en place, avec une trappe à chaque palier et une arrivée directe auprès des machines.

les moteurs sont au sous-sol, et une entrée d'aspiration des poussières par étage permet de raccorder les flexibles. Ainsi, avec une seule prise d'aspiration, le ménage peut être fait à n'importe quelle heure, sans bruit, sans risquer de se prendre les pieds dans les câbles ni avoir à porter les aspirateurs dans les escaliers. Nous avons également mis en place une colonne de vide-linge, inspirée des vide-ordures en appartement. Nous avons dans un premier temps fait descendre l'ascenseur au sous-sol pour que les femmes de chambre ne passent plus devant la réception avec le linge pour l'amener

ible

aux machines. Malgré tout, le linge traînait toujours sur les rampes d'escalier, et les manutentions n'étaient pas toutes supprimées. Nous avons donc trouvé l'emplacement pour une colonne libre circulant dans tous les étages, et une trappe a été installée pour chaque palier. Toujours pour éviter les déplacements inutiles, nous avons créé un système permettant de voir à chaque étage si les chambres sont libres ou occupées. Précédemment, une femme de chambre devait frapper à la porte, téléphoner à la réception ou descendre pour savoir quels étaient les clients présents dans l'hôtel. Alors que l'on installait de

Un dispositif d'aspiration intégré a été installé avec les moteurs au sous-sol et une entrée d'aspiration des poussières par étage, qui permet de raccorder les flexibles.

nouveaux modules de chauffage dans les chambres, l'idée du contacteur clé qui permet de couper le chauffage a été reproduite : pourquoi ne pas prévoir un contacteur clé qui signale l'occupation ? À chaque étage, un tableau à diodes a été installé. La femme de chambre tourne une clé et voit immédiatement quelles sont les chambres libres. Ainsi, elle ne dérange pas le client et ne fait aucun pas superflu. Enfin, le mobilier suspendu dans les chambres facilite le ménage.



© YVES COUSSON/INRS



© YVES COUSSON/INRS

Malgré tout, au moment de l'installation, nous manquions de recul et n'avions pas anticipé les détériorations et la casse. En 2008, les salles de bains ont été refaites avec le même type de mobilier... mais du solide !

■ Comment ces aménagements s'inscrivent-ils au milieu des nouvelles obligations et mises aux normes ?

B. L. Certaines évolutions sont dictées par les obligations réglementaires. Pas toutes. Pour un établissement de petite taille, il n'est pas toujours évident de se plier aux

À chaque étage, la femme de chambre a accès à un tableau de bord qui lui permet de savoir dans quelles chambres les clients sont présents. Les déplacements sont réduits et la clientèle plus tranquille.

exigences nouvelles, quand bien même elles peuvent être tout à fait légitimes. Nous devons actuellement faire face à la mise aux normes vis-à-vis du risque incendie, qui est très lourde pour les petits hôtels indépendants. La réglementation impose, par exemple, de protéger les escaliers, c'est-à-dire d'isoler la cage d'escalier des autres locaux ou circulations (couloirs). Dans la configuration qui est la nôtre, c'est difficile. Sans doute faudra-t-il sacrifier ou réaménager l'entrée du local de rangement que l'on trouve à chaque palier. Pour le déplacer où ? À partir du moment où il n'est pas possible de pousser les murs, ces exigences peuvent vite devenir très contraignantes pour les exploitants.

Propos recueillis par G. B.

Linger et équipier

Les atouts d'une démarche ergono

Considéré comme un métier à part entière ou intégré à l'activité des femmes de chambre, le travail en lingerie peut générer des risques d'atteinte à la santé. L'analyse du travail dans le cadre d'une démarche ergonomique donne aux responsables d'établissements les moyens d'apporter des réponses en termes de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

Leur métier nécessite le déploiement d'efforts physiques dans des locaux souvent aveugles. Pour autant, le linge ou la lingère et l'équipier (employé d'étage) en hôtellerie aiment voir leur activité présentée sous des aspects plus valorisants. Confiée aux femmes de chambre ou à un personnel spécifique, leur tâche contribue à l'efficacité du service d'hébergement et, en conséquence, à la satisfaction du client et à l'image de marque de l'établissement. « *Il faut arrêter de présenter le travail d'étage sous des aspects gris et sales. Certes, la pénibilité est à prendre en compte. Si des salariés se sont abîmés le dos après vingt ou trente ans de maison, c'est que certaines habitudes de travail doivent être repensées* », explique Roland Heguy, président des hôteliers indépendants à l'UMIH. À Biarritz, il dirige l'hôtel 3* Windsor



Le travail en lingerie

Le linge (ou la lingère) est responsable de l'entretien du linge de l'hôtel. Il rassemble, trie et comptabilise le linge sale destiné à la buanderie de l'hôtel ou à un organisme extérieur. Il réceptionne et contrôle le linge propre, gère le stock et les commandes de linge de location. Selon les cas, il peut être amené à entretenir les tenues du personnel, assurer le service de nettoyage du linge pour les clients ou entretenir les textiles d'ameublement. Il est placé sous l'autorité d'un chef linge, de la gouvernante ou encore de la direction et peut lui-même encadrer plusieurs lingers et équipiers. On observe, parmi les atteintes à la santé dont peuvent être victimes les lingers et équipiers, une forte prévalence des pathologies péri-articulaires et des lombalgies générées par des postures contraignantes, des ports de charges, des gestes répétitifs... et le stress.

Grande Plage où, depuis longtemps, le personnel d'étage travaille en binôme. « *J'ai toujours fonctionné comme ça et le métier n'en est que plus agréable. Avec la diversification des tâches et en ne les restreignant pas à un seul secteur de l'établissement, nos employées se sentent fières de leur travail. C'est important* », poursuit l'exploitant. Les avantages du binôme sont nombreux : ce type d'organisation crée une dynamique d'équipe, favorise l'entraide et l'auto-contrôle. Une solution parmi d'autres quand les directions d'hôtels sont confrontées aux

problématiques du métier : vieillissement des effectifs et santé plus fragile, démotivation pouvant être causée par l'isolement, défaut d'évolution ou de responsabilités, absentéisme peut-être révélateur d'un certain mal-être au travail, etc.

Les lingers et lingères sont concernés par des risques professionnels spécifiques : 31% des accidents du travail en 2006 sont représentés par les accidents de plain-pied, 24% sont dus aux objets manipulés et 15% sont des chutes avec dénivellation. La sous-déclaration des acci-

mique



© MAYLIS AGOPIAN POUR L'INRS

aux problèmes. L'implication de cadres et employés de différents secteurs (hébergement, gestion, maintenance) pour constituer un groupe pluridisciplinaire ayant pour mission d'analyser le travail donne lieu à des échanges d'une grande richesse. »

Travail prescrit et travail réel

La tâche est en général définie par des consignes et procédures écrites ou orales qui déterminent l'enchaînement des opérations à effectuer. Mais ce travail prescrit ou théorique est bien distinct du travail réel, qui fait apparaître des différences dans les enchaînements et manières de faire. Quand l'une des variables de la situation de travail est modifiée (locaux, organisation, outils...), le professionnel régule instinctivement la situation pour adapter son activité. Cette régulation peut, dans certains cas, induire des risques d'atteinte à la santé ou à la qualité du service. Les origines de ces désordres sont multiples : un espace de stockage insuffisant qui entraîne des manipulations et efforts supplémentaires ou une perte de temps, l'absence d'ascenseur réservé au personnel faisant naître une désorganisation ou une surcharge du travail, etc. Ce sont les aléas organisationnels auxquels les lingers et lingères doivent régulièrement faire face. Révélé par la démarche ergonomique, le travail réel est constitué d'un

dents est également courante chez ces professionnels qui craignent des conséquences pour leur emploi ou une mise en inaptitude. Par ailleurs, l'activité physique qu'ils exercent au sein d'un environnement contraignant peut être source de TMS. « Pour identifier et prévenir ces risques, il faut comprendre l'activité, en recherchant dans les situations de travail les causes d'atteintes à la santé. Tel est le principe de la démarche ergonomique, explique Régine Marc, ergonome à l'INRS. Il existe souvent en interne la possibilité de trouver les solutions adaptées

Quatre grands axes pour améliorer le travail

• Organisation

Les choix organisationnels (circuits de linge propre et sale, disponibilité du personnel pour effectuer des tâches annexes, répartition du travail, horaires d'ouverture en continu, apparition de nouveaux concepts ou aménagements...) ont un retentissement sur l'activité. Le management de proximité a un rôle à jouer dans la mise en place de l'organisation. Il doit tout faire pour limiter les aléas (absentéisme, pénurie d'équipements ou de matériel d'entretien...) et, le cas échéant, avoir prévu de s'y adapter. Il est également nécessaire de prévoir le décloisonnement des services et métiers et l'accompagnement des évolutions (projets de rénovation, modification de l'activité...), en donnant notamment accès à la formation professionnelle.

• Outils et équipements (moyens de manutention, machines, outils de gestion informatique, produits de nettoyage...)

L'introduction de nouveaux outils (moyens de manutentions adaptés et entretenus, machines aux normes, plans de travail à hauteur réglable avec sièges assis-debout...) doit s'accompagner d'une révision des procédures et des formations. Les aspects liés au stockage des produits d'entretien du linge dans des zones dédiées, en fonction des dangers repérés sur l'étiquette, ne doivent pas être négligés.

• Locaux et mobiliers

La conception et l'implantation des locaux et équipements influencent les conditions de travail, en particulier sur les aspects liés à l'espace disponible, l'accessibilité, l'éclairage, la chaleur, l'assainissement de l'air, les déplacements. La connaissance du métier et de ses tâches spécifiques doit servir, dans des projets de conception ou de rénovation, à faire les choix les plus adaptés.

• Formation

La formation continue est nécessaire, en particulier pour accompagner les différents changements.

nombre irrégulier de tâches qui s'interrompent et se combinent, dans un contexte où le service hôtelier est toujours plus exigeant.

Une impulsion

Dans le cadre de la démarche ergonomique menée conjointement par l'INRS et la Cramif, deux hôtels parisiens, l'Ibis Lafayette et le Millennium

Opéra, ont été choisis pour un audit. « Nous souhaitons toucher un groupe tel que Accor car l'impact pouvait être important, commente Christophe Ballue, contrôleur de sécurité à la Cramif. Si les mesures de prévention et le plan d'action définis pour un établissement donnent lieu à une évaluation satisfaisante, pourquoi ne pas les adapter ou les reproduire ailleurs, dans les

Les atouts d'une démarche ergonomique

futurs projets du groupe ? » Le Millenium Opéra, quant à lui, était demandeur de l'audit car l'établissement vivait des difficultés dans le secteur de la lingerie. « Nous avons établi un diagnostic sur la descente de linge et la lingerie. En parallèle, un projet d'établissement sur la rénovation du poste d'accueil était en cours, explique Agnès Fernandez, contrôleur de sécurité à la Cramif. Pour le mener à bien, l'hôtel s'est inspiré de ce travail. Nous avons notamment conseillé à la direction d'intégrer un architecte ergonomiste en amont du projet. » « L'audit nous a permis de nous interroger sur la pénibilité du travail et les moyens de la réduire : travail sur l'éclairage et les niveaux sonores par exemple, ajoute Anne Papazian, adjointe à la direction des ressources humaines de l'hôtel. Un cahier des charges doit nous être présenté prochainement par l'architecte. Nous

l'étudierons et le soumettrons au siège afin de définir les possibilités de l'insérer dans notre projet d'établissement, en particulier pour le réagencement du poste de réception. » Porter un regard neuf sur le travail, donner une impul-

sion pour que l'idée fasse des petits : tel est l'objectif des préventeurs. « Il ne faut pas nier que la réussite d'une telle démarche est étroitement liée à la volonté et l'implication de la direction », souligne Christophe Ballue. Pour convaincre les exploitants, les arguments ne manquent pas. La démarche ergonomique, parce qu'elle s'appuie sur la compréhension de l'activité, permet d'élargir la recherche de solutions au-delà des équipements de protection individuelle ou des consignes. Autre bénéfice notable, son impact sur la qualité du service et la performance est évident.

G. B.

En fonction de l'organisation et de la taille de l'établissement, les tâches de linge ou lingère sont confiées aux femmes de chambres ou à un personnel spécifique.



Pour en savoir plus

Brochures INRS

- ED 6033, *Lingère, linge et équipier dans l'hôtellerie.*
- ED 991, *Femme de chambre et valet dans l'hôtellerie.*

Téléchargeables sur www.inrs.fr.

Travail et Sécurité

- N°665, septembre 2006, « Femmes de chambre : la prévention s'invite dans les hôtels ».

Téléchargeable sur www.travail-et-securite.fr, rubrique « Archives ».



Hôtel U Capu Biancu

Des salariés choyés

Sécurité et bien-être des salariés. Cette préoccupation est aussi importante pour l'hôtel 4* U Capu Biancu que la qualité de son accueil. Cuisine, buanderie et hébergement des saisonniers ont été conçus en s'appuyant sur l'expertise de la CRAM Sud-Est.

Dans cet hôtel difficile d'accès, le personnel dispose, pour son hébergement, d'un bâtiment de 32 chambres équipées chacune d'un réfrigérateur, et avec salle d'eau indépendante.

Un terrain de 5 hectares de maquis, surplombant la mer. C'est le site qu'a choisi Jean-Louis Limongi pour créer un hôtel 4* en Corse. « J'ai longtemps vécu à Marseille, mais j'avais un besoin viscéral de revenir au pays. L'occasion s'est présentée en 1992 de racheter un bâtiment non achevé et ses terres. C'est ainsi qu'est né notre hôtel, retrace son propriétaire. Nous sommes partis de rien et nous avons tout fait nous-mêmes, petit à petit, ma femme et moi-même. Chaque année, pendant la fermeture hivernale, nous entamons de nouveaux travaux pour améliorer notre établissement. » Parmi les améliorations les plus importantes : la construction d'un bâtiment pour loger les salariés saisonniers. « En pleine saison, nous employons 60 personnes, décrit Jean-Louis Limongi.

Notre site étant difficile d'accès, le problème de leur logement était crucial. Nous avons essayé plusieurs solutions : caravanes, mobil-homes... mais ce n'était pas satisfaisant et nous nous sommes décidés à bâtir une construction en dur où nos salariés pourraient bénéficier de tout le confort. »

Les travaux, entamés en 2002, ont été achevés il y a deux ans. Aujourd'hui, le personnel de l'hôtel dispose de 32 chambres, équipées chacune d'un réfrigérateur, et avec salle d'eau indépendante. Une cuisine, un réfectoire, une salle de télévision et un salon collectifs complètent l'ensemble. L'aménagement de la cuisine de l'hôtel a aussi nécessité un important chantier, s'étalant sur deux ans. Pour concevoir ces nouvelles installations, Jean-Louis Limongi a suivi les préconisations de la CRAM Sud-Est en matière de conception des locaux de cuisine : organisation des espaces – plonge, cuisine, stockage – dans le sens de la marche en avant, ouvertures en toiture pour créer des puits de lumière, revêtements de sol adaptés, plinthes sous les pianos pour faciliter le nettoyage, aspiration des hottes...

Des monte-charges à tous les étages

Un problème plus spécifique se posait à U Capu Biancu. « Le bâtiment est construit en partie à fleur de roche, avec d'importants dénivelés », précise Jean-Louis Limongi. De fait, un étage sépare la cave,

où sont entreposées les boisons, de l'office et de la cuisine, elles-mêmes à un étage en dessous de la réception et des chambres. Sur les conseils de la CRAM Sud-Est, des monte-charges ont été installés. « Cela n'a pas toujours été facile, notamment pour le monte-charge de la cave dont l'installation a nécessité de creuser dans la roche, explique-t-il. Mais c'est le monte-charge de l'office à la réception qui est le plus significatif pour nos salariés. Les femmes de chambre n'ont plus à porter sur deux étages les plateaux de room-service, notamment les plateaux des petits déjeuners. » La même logique a été appliquée à l'aménagement de la buanderie, avec des trappes ouvertes en hauteur sur des toboggans qui laissent glisser les ballots de linge sale directement dans la buanderie. Cet espace a, par ailleurs, été équipé d'un système de ventilation naturelle : des « fenêtres » sans vitre qui laissent passer l'air (l'hôtel ne fonctionnant pas l'hiver, pas de gêne occasionnée par le froid). Dans sa logique d'amélioration permanente, Jean-Louis Limongi a encore bien d'autres projets en tête. Pour les logements de ses salariés : installer un téléviseur avec accès au câble dans chaque chambre. Pour la cuisine : acquérir une camionnette poly-benne qui faciliterait l'acheminement des déchets au point de collecte, éloigné de l'hôtel de 5 km.

S. M.



© ARMAND GUYADER/CRAM SE

Santé au travail

Sensibiliser les plus jeunes

À la demande de l'UMIH de la région Nord-Pas-de-Calais, un projet d'accompagnement des établissements CHR⁽¹⁾ a été mis en place en 2002 par les services de santé au travail. Le Dr Karinne Legrand-Cattan, médecin à l'Association de médecine et santé au travail de Lille (Amest), évoque l'aide à l'évaluation des risques mise en place et commente les observations nées de plusieurs études, notamment sur le vécu des jeunes dans la profession.

■ **Travail & Sécurité. Comment s'organise le travail des services de santé au travail de Lille auprès des professionnels de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2002 ?**

Dr Karinne Legrand-Cattan, médecin du travail. L'industrie hôtelière de la région Nord-Pas-de-Calais souhaitait promouvoir une politique de prévention des risques professionnels dans ses établissements. Nous avons été sollicités par la profession pour la réalisation d'un guide⁽²⁾ destiné à l'aider dans l'évaluation des risques. Une étude a ensuite été lancée pour accompagner un échantillon d'établissements dans la mise

au point du document unique. 38 établissements sont allés au bout de la démarche et ont reçu une information sur l'évaluation des risques au cours de laquelle était présenté le guide. Quelques mois plus tard, nous avons recueilli l'évaluation des risques de 27 d'entre eux. La participation des salariés à l'élaboration des documents uniques n'a été obtenue que dans 33% des cas. L'analyse des risques prépondérants a permis de relever un déficit assez important dans la mise en place de la prévention des petits accidents : chutes, brûlures, coupures... Les vêtements appropriés ne sont pas toujours portés, trop

peu d'attention est accordée aux bris de verre, par exemple... Ce travail a été utile pour la réalisation d'un plan de prévention dans la région. Encouragés par les syndicats professionnels, nous avons voulu compléter ces données en étudiant plus précisément le vécu quotidien des jeunes dans leur métier, parce qu'ils constituent la première cible à atteindre dans une action de prévention.

■ **Qu'avez vous appris sur cette population ?**

Dr K.L.-C. L'étude s'est appuyée sur un questionnaire distribué au cours de la visite médicale. Les candidats étaient sélectionnés sur deux critères : ils devaient avoir moins de 26 ans et travailler dans la branche depuis plus de six mois. Nous avons parié sur 200 questionnaires, pour une population d'environ 3 000 salariés correspondant aux critères de sélection de notre service de santé au travail de la métropole lilloise, mais n'avons pu en recueillir que 75, beaucoup ne se présentant pas à la visite médicale. Le turn-over élevé donne un élément d'explication à la difficulté de tracer cette population. L'analyse des résultats n'étant pas terminée, il n'est possible de parler que de tendances, avec toute la réserve nécessaire quant à la représentativité de notre échantillon. Plus de 25% des jeunes travaillent à temps partiel, essentiellement sur des postes peu qualifiés. Si,





© MATHIS AGOPIAN pour L'INRS

globalement, ils ne déplorent pas un mauvais vécu au travail et évoquent même un sentiment de reconnaissance, plus de la moitié ne souhaitent pas évoluer dans la branche. 67% des jeunes interrogés déclarent par ailleurs être amenés à traiter trop vite une tâche qui leur demanderait plus de temps. 53% sont contraints d'abandonner certaines tâches pour en commencer une autre, mais seuls 27% estiment que cela les perturbe. Enfin, seulement la moitié des personnes sondées déclarent choisir elles-mêmes leur façon de procéder.

L'enquête plus générale sur la santé de ces salariés révèle que 91% d'entre eux estiment être en bonne ou excellente santé. 42% des hommes sont toutefois en insuffisance pondérale, une large proportion reconnaissant sauter ou écourter des repas. 21% consomment régulièrement de l'alcool. 67% sont fumeurs. Enfin, 27% déclarent fumer régulièrement du cannabis, dont 5% quotidiennement. L'interprétation de ces résultats devra bien évidemment se faire en regard des statistiques régionales.

■ Quelles suites allez-vous donner à cette action ?

D^r K. L.-C. Les constats auxquels nous sommes arrivés vont nous permettre de créer des outils pédagogiques pour 2009, outils qui seront relayés par les centres d'apprentissage. Un groupe de travail a été mis en place avec les CFA de la région. Des outils de travaux dirigés, qui pourront être utilisés par les jeunes en apprentissage, permettront d'aborder la notion de danger en leur apprenant à décortiquer et analyser une situation

de travail. Deux films sont en projet, l'un sur le poste de serveur et l'autre sur le travail de cuisinier. L'idée est de présenter ce qui peut arriver dans une journée type avec un outil interactif. Les enseignants et l'inspection d'académie valideront l'ensemble des contenus.

1. CHR : Cafés-tabacs, hôtels, discothèques et restaurants
2. *L'évaluation des risques professionnels dans les cafés-tabacs, les hôtels, les restaurants, les bars et les discothèques*, réalisé par l'Amest avec l'UMIH et la CRAM Nord-Picardie.

Propos recueillis par G. B.