

Chantier de rénovation Des travaux sous contrôle

La rénovation des chambres d'un établissement hôtelier peut avoir des conséquences importantes sur les conditions de travail des salariés. Afin d'y faire face, l'hôtel Radisson Ambassador, situé à Paris, a fait appel à un cabinet d'études ergonomiques, avec l'appui de la Cramif et de l'INRS. Retour sur l'expérience à l'occasion du salon Equip'Hôtel qui se tiendra à Paris au mois de novembre prochain (1).

En septembre 2009, nous avons lancé la rénovation de nos 300 chambres, présente Xavier Le Ru, directeur général de l'hôtel Radisson Ambassador à Paris, près de l'Opéra, dans le IX^e arrondissement. Et nous savions que le résultat de ces importants travaux, qui allaient durer un an, était susceptible de modifier de façon profonde les conditions de travail des salariés. » Alors, à défaut de pouvoir faire effectuer une étude dès la conception, l'hôtel a demandé leur appui à la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) et à l'INRS, afin d'éviter que de nouveaux risques professionnels

n'apparaissent, voire pour améliorer, autant que faire se peut, les conditions de travail. « Nous étions d'accord sur le fait qu'il aurait fallu travailler beaucoup plus en amont, dès les phases de préparation du chantier, déclare Agnès Fernandez, contrôleur de sécurité à la Cramif. Comment corriger ou au moins faire évoluer le projet, pendant la réalisation ? Nous avons proposé au CHSCT une étude ergonomique des postes, permettant de questionner le travail réel, suite aux modifications apportées par la nouvelle configuration des lieux. L'assistance de l'INRS a été décisive sur ce point. »

« Nous sommes partis d'une situation antérieure bien "installée", avec des habitudes de travail et d'organisation parfois très ancrées, se souvient Xavier Le Ru. Les changements de conditions d'exercice ne sont jamais simples, et nous souhaitons susciter l'adhésion du personnel, dès le début du chantier. » La direction a alors mis sur pied un groupe de travail, avec les femmes de chambre et l'encadrement, pour tester les installations rénovées. « Nous avons proposé aux salariés de se prononcer très librement sur leurs conditions de travail, et sur la pertinence des modifications apportées par la rénovation, explique le directeur de l'établissement. Le chantier devant durer plus d'un an, à raison de six à sept semaines par étage en moyenne, nous avons le temps de réaliser un tel feedback et d'obtenir des modi-

fications d'installations, en tenant compte des contraintes de temps, d'économie et de style. » Un cabinet d'ergonomie parisien a été chargé de l'étude d'assistance.

Une coopération fructueuse

« Nous avons signé un contrat de prévention pour la mise en place de l'étude, précise Agnès Fernandez. Avec l'aide de Régine Marc, ergonome à l'INRS, qui a contacté le cabinet d'architectes avant même le début des travaux, des chambres témoins ont été réalisées rapidement, dans lesquelles les nouveaux équipements ont été passés au crible par les femmes de chambre et les gouvernantes à des fins d'observations et de critiques. » L'étude a traité également de l'organisation du travail et de l'utilisation des matériels : chariots, aspirateurs...

Ces échanges se sont révélés aussi pertinents qu'utiles : les placards et armoires ont été modifiés en remplaçant les étagères en position haute par des grilles, de façon à éviter des tâches de mise en propreté en hauteur trop fastidieuses, tout en conservant un espace de rangement important, et dans un style en accord avec le mobilier. Les abat-jour des appliques ont été abaissés. Les miroirs prévus dans un premier temps, qui présentaient des motifs en relief très difficiles à nettoyer, ont été remplacés par des glaces décorées de façon

plus sûre, toujours dans le respect du style général. Les lavabos et robinetteries des salles de bain ont été changés, pour simplifier leur entretien. Aux premiers piétements des tables, qui avaient un aspect chromé, ont été préférés des équipements en métal brossé, supportant mieux un nettoyage quotidien...

« La qualité du travail est une notion essentielle pour nos salariées, souligne Xavier Le Ru. Il n'est pas question pour elles de quitter une chambre dont la propreté et l'aspect ne soient pas impeccables. Toutes leurs observations ont permis de questionner l'usage et de respecter les diverses contraintes de leur métier, en termes de qualité et de sécurité. Leur implication a également permis à tous de s'approprier au plus tôt les nouveaux lieux. Nous envisageons même de faire maintenant effectuer les tâches les plus contraignantes en binômes », conclut le directeur. Le compte rendu complet de l'étude est en cours de réalisation, et sera communiqué prochainement au CHSCT.

1. Equip'Hôtel, salon international des professionnels de l'hôtellerie et de la restauration, aura lieu du 14 au 18 novembre à la Porte de Versailles, à Paris. Le stand INRS/Cramif se situera hall 3, stand B52. Lire également sur le sujet pages 32 et 33.

Antoine Bondéelle