

Pénibilité

Les étages ont la parole

La formation de six animateurs de prévention permet à un palace parisien, le *Lutetia*, de passer au crible de l'analyse l'activité de ses femmes de chambre, lingers et équipiers banquets. Une démarche volontaire qui donne l'opportunité aux salariés de l'un des plus prestigieux hôtels de la capitale de s'interroger sur les risques côtoyés lors de leurs tâches quotidiennes.

« On y retrouve néanmoins les problématiques de l'hôtellerie quatre étoiles rencontrées au Méridien, précise le maître des lieux. J'ai donc souhaité reproduire le même type d'action avec l'implication d'acteurs tels que la Cramif pour nous aider dans la démarche et la professionnaliser. »

chambre et celui des équipiers banquets. « Du temps a été dégagé sur leur journée de travail pour l'analyse des situations de travail et la réflexion sur des solutions adaptées », présente Maud Benhamou, directrice des ressources humaines. La mission du groupe consiste également à relayer l'information sur la santé et la sécurité au travail auprès des 240 salariés de l'établissement. « Les animateurs de prévention connaissent parfaitement les métiers qu'ils analysent et sont légitimes pour formuler des remarques pertinentes quant aux évolutions à envisager, précise Christophe Ballue, contrôleur de sécurité à la Cramif. En posant un regard différent sur le travail, par l'observation et les échanges avec les collègues, ils reviennent sur les activités du quotidien qui posent problèmes afin de rechercher des solutions efficaces. »



Le *Lutetia* est centenaire cette année. Pour l'occasion, l'établissement parisien, implanté au cœur du quartier parisien de Saint-Germain-des-Prés, s'est mis en quête d'une nouvelle jeunesse en matière de conditions de travail. En 2008, avec l'arrivée au poste de directeur général de Jean-Luc Cousty, ancien directeur du *Méridien Étoile*, l'hôtel bénéficie d'une remise à plat du document unique. « Quelques années aupara-

vant, nous avons mis en place au Méridien un groupe de travail qui avait permis aux femmes de chambre de participer à l'analyse critique de leurs tâches quotidiennes et de proposer des pistes d'amélioration des conditions de travail », explique le nouveau directeur. Construit en deux temps, en 1910 et 1970, avec des ailes sur plusieurs niveaux, le *Lutetia* a des caractéristiques particulières, liées à une organisation des espaces « old school ».

Un timon motorisé spécifiquement adapté au cas du Lutetia équipe dorénavant le poste de linge afin de lutter contre la pénibilité.

En janvier 2010, six collaborateurs (femmes de chambres, lingers, équipiers banquets) bénéficient d'une formation d'animateurs de prévention accompagnée par la Cramif et intègrent un groupe projet qui entreprend d'étudier le travail des femmes de

Valoriser le travail

Une première restitution du travail a eu lieu en mars 2010 sur le travail en chambres. « À la suite de nos remarques, des plumeaux à manche télescopique et flexible ainsi que des lève-lits ont été installés dans deux chambres témoins », témoigne Muriel Jupiter, femme de chambre dans l'établissement. Au préalable, la gouvernante générale s'était rendue au *Méridien Étoile*, où ce matériel est déjà en place, afin de mesurer le retour d'expériences des équipes. « Au niveau des étages, un

réseau s'est constitué. On observe également une grande solidarité entre les gouvernantes générales. Les échanges sont riches, en interne comme en externe », poursuit la directrice des ressources humaines. Si l'essai se révèle concluant, d'autres chambres seront équipées, en adaptant si besoin le matériel aux spécificités de l'établissement. « Ce travail a permis de créer un lieu d'échanges sur la pénibilité. On a du mal à imaginer, avant de se pencher sur la situation de travail de chacun, qu'il est possible de dégager autant de pistes simples permettant de se faciliter la vie, affirme Francis Freitas, secrétaire du CHSCT. Il est important de faire cette démarche avec les personnes concernées. C'est un formidable vecteur d'intégration de l'humain dans la logique de l'entreprise. » En parallèle, les femmes de chambre se voient offrir la possibilité de passer un certificat de qualification professionnelle incluant une formation à la prévention des risques et une information sur la pénibilité du travail. « Cette démarche accompagne le projet et valorise le métier de femme de chambre. Elle n'implique pas seulement les animateurs de prévention, assure Jean-Luc Cousty. Les femmes de chambre exercent un métier difficile, qui laisse souvent peu d'opportunités en termes d'évolution de carrière. Il est primordial qu'elles soient satisfaites de le faire. » Pour l'organisation des ban-



Deux chambres témoins bénéficient de lève-lits qui soulagent les tâches des femmes de chambre.

quets, les équipiers doivent, quant à eux, faire face à une problématique liée aux accès et circulations sur des niveaux différents, ainsi qu'à des contraintes de port de charges lourdes. « La formation nous apprend à regarder notre métier en faisant attention à ce qui peut être dangereux pour notre santé, affirme Boubou Saounera, chef équipier. Le travail est très physique, mais quand, depuis des années, on répète ces gestes tous les jours, on ne se rend plus compte. Des solutions immédiates ont pu être trouvées comme le fait de porter des gants et des chaussures de sécurité. » En complément, une réflexion plus large est menée sur l'organisation : optimiser les réserves, définir des zones de stockage plus proches des salons, utiliser des chariots adaptés...

Des solutions sur mesure

Un audit sur l'accessibilité dans l'hôtel est d'ailleurs en cours et s'inscrit dans la continuité des actions visant à développer l'employabilité des personnes handicapées. Un thème cher à l'établissement qui se veut acteur aussi bien

dans l'accompagnement des opérateurs souffrant de handicap que dans la réflexion sur les adaptations possibles aux postes de travail. Et quand l'architecture du bâtiment semble insurmontable, il s'appuie sur l'expertise et le conseil de la Cramif. « Pour nos équipiers banquets, nous sommes déjà entrés en contact avec des fournisseurs de matériel. Une formation est également prévue à destination des prestataires externes qui interviennent régulièrement chez nous lors des manifestations », explique Lydie Bouron, assistante à la direction des ressources humaines. Le but de la manœuvre : se tenir à l'écoute des opérateurs et, autant que faire se peut, rester dans l'anticipation du problème. C'est d'ailleurs ce que l'établissement a fait pour le poste de linge, dont la pénibilité était bien connue. Un timon motorisé permet désormais de transporter les chariots. « Nous avons vu l'appareil en service dans un autre établissement. Le fournisseur l'a adapté au cas du Lutetia, poursuit Lydie Bouron. Une simple pièce, fabriquée sur mesure, relie le chariot de linge sale au timon. Dans le cahier

des charges, il était par ailleurs précisé que tous les équipiers devaient recevoir une formation d'une heure à l'utilisation de l'engin. » Formation qu'Eugène Kacou, le linge, juge plus que nécessaire. « Au début, on a tendance à vouloir tirer le chariot alors qu'il suffit d'appuyer sur un bouton pour qu'il avance, explique-t-il. Lors de la mise en place, il suffit de centrer l'appareil pour l'attacher au chariot. Même dans les couloirs exigus, l'engin est maniable. » En période de faible activité, il fait seize trajets par jour avec les chariots. En période de pointe, les allers-retours des étages à la lingerie sont trois fois plus nombreux. « Lorsqu'il faut tirer à bout de bras un chariot rempli de linge humide, c'est lourd. D'autant que, sur la moquette, les roues ne glissent pas bien », poursuit le linge. Les doutes, les obstacles, les difficultés : il a pu en parler librement. Quelques semaines à peine après la mise en service du matériel, il parcourt les étages avec fierté et satisfaction. Un sentiment renforcé par ce travail participatif et qui tend à se généraliser chez ces salariés de l'hôtellerie de luxe, bien heureux que le confort des clients ne se fasse pas au détriment du leur.

Le salon Equip'Hotel se tiendra du 14 au 18 novembre 2010 à la Porte de Versailles à Paris. www.equiphotel.com.

Grégory Brasseur