

L'hôtellerie

- 13. Le monde d'après, c'est maintenant
- 15. Des aides techniques adaptées aux espaces de travail
- 17. Une convention et des progrès
- 18. Quand la maintenance prend la lumière
- 21. Des investissements partagés
- 23. Le travail d'équipe dès la conception, un pari payant

La crise sanitaire est passée par là et l'hôtellerie en est sortie sonnée. De nombreux salariés manquent à l'appel et les difficultés de recrutement obligent les employeurs, en plus de leurs obligations légales, à s'intéresser de plus près aux conditions de travail. Un véritable défi pour un secteur aux métiers et aux risques professionnels très variés.

Le monde d'après, c'est maintenant

L'HÔTELLERIE FIGURE parmi les secteurs qui ont été les plus fortement touchés par la pandémie de Covid-19. Cette période inédite de mise à l'arrêt de pans entiers de l'activité économique a abouti à des lendemains imprévus pour les métiers de cette activité. À commencer par une désertion du secteur. « On dénombrait, en hôtellerie-restauration 150 000 postes à pourvoir avant 2020, évalue Vincent Sitz, président de la commission emploi, formation et conditions de travail au Groupement des hôtelleries et restaurations de France (GHR), un syndicat professionnel. Pendant les confinements successifs, 120 000 à 150 000 collaborateurs sont partis, ce qui représente aujourd'hui 350 000 postes à pourvoir. » Face à cette situation, il est devenu indispensable de retrouver une forte attractivité pour pourvoir les postes vacants et réussir à fidéliser de nouveaux salariés.

« On sait que ce sont des métiers difficiles, qui nécessitent une réflexion sur leur devenir dans les dix années à venir, considère Jean-Marc Banquet d'Orx, vice-président du Comité technique national D (services, commerces, industries de l'alimentation). De nouvelles attentes émergent de la part des consommateurs, qui font bouger ces métiers, ainsi que de la part des nouvelles générations qui arrivent sur le marché du travail. » D'autant que les besoins se font pressants : après les années 2020 et 2021, fortement perturbées, le secteur hôtelier en 2022 a connu une hausse des réservations de 5% par rapport à 2019, année de référence avant la crise sanitaire. « Certains professionnels ont quitté le secteur lors de la crise sanitaire

📺 Les métiers du secteur de l'hôtellerie sont très variés puisqu'ils incluent à la fois des activités liées à l'entretien des chambres et à l'accueil des clients mais également des professions de maintenance et de travaux.

+ d'infos, des podcasts, des vidéos... à retrouver sur www.travail-et-securite.fr

mais y reviennent aujourd'hui, poursuit ce dernier. Ce sont des métiers de passion. Mais qui demandent encore des efforts en matière de conditions de travail, et de multiples améliorations à apporter. » Proposer de bonnes conditions de travail est plus que jamais essentiel pour répondre aux attentes. Avec plus de 20 000 établissements en France, le secteur de l'hôtellerie emploie actuellement autour de 175 000 salariés. Pratiquant des

– de plain-pied ou de hauteur – et les risques psychosociaux (RPS). Les TMS résultent de postures pénibles et répétitives, en particulier lors du nettoyage des chambres, ainsi que de l'emploi d'équipements parfois inadaptés, comme des chariots encombrants ou roulant mal, des aspirateurs trop lourds ou difficiles à manipuler, des chambres exigües qui obligent à se contorsionner. D'autres métiers, comme les équi-



© Gaëll Kerbaol / INRS / 2023

tâches et des métiers variés, le personnel est exposé à une grande diversité de risques professionnels. Les statistiques de ces trois dernières années sont peu représentatives, du fait des perturbations de l'activité et du chômage partiel engendrés par la crise sanitaire. Néanmoins, qu'il s'agisse d'accidents du travail ou de maladies professionnelles, les risques les plus fréquemment rencontrés sont ceux occasionnant des troubles musculo-squelettiques (TMS), les chutes

piers ou les bagagistes, sont également exposés aux TMS du fait de ports de charges fréquents. Les chutes, de plain-pied ou de hauteur, concernent tous les métiers et peuvent être causées par du travail effectué avec une forte contrainte temporelle, des environnements de travail inadaptés ou encore une mauvaise organisation du travail. Les RPS peuvent quant à eux découler de délais contraints pour remplir les tâches, de rythmes de travail soutenus

>>>

– résultant parfois d'équipes en sous-effectif – ou encore d'incivilités de la part de clients. D'autres risques sont présents, comme le risque chimique, lié à l'utilisation de produits de nettoyage irritants par les valets et femmes de chambre, ou encore le travail en horaires décalés sur certains postes (réceptionniste, employé de bar...).

Prévenir la désinsertion professionnelle

Pour prévenir au mieux ces risques et proposer de bonnes conditions de travail, tous les établissements hôteliers ne sont pas armés de la même façon. Lors de la crise sanitaire, certains dirigeants d'établissements ont stoppé net des projets de rénovation ou d'achats de matériels, faute de trésorerie suffi-

VUE DU TERRAIN

VINCENT SITZ, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION EMPLOI, FORMATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL AU GHR

« On observe de multiples expérimentations sur différents risques dans les établissements hôteliers. Des robots aspirateurs sont par exemple testés depuis quelques mois dans deux hôtels parisiens. Paramétré avec un architecte et programmé par de l'intelligence artificielle, le robot effectue 90 % du travail. Après son passage, il reste au personnel à faire les plinthes et les angles. C'est un gain en temps et en confort de travail indiscutable. Par rapport aux produits chimiques, des expérimentations d'un nettoyeur vapeur à haute pression pour les salles de bain ont également été menées, avec succès pour certains établissements. Des bras articulés peuvent aider au nettoyage des grands miroirs. Aux postes d'accueil, qui exigent du personnel de rester debout de longs moments, des tapis antifatigue commencent à apparaître, ainsi que des tabourets assis-debout ou encore des postes de réception adaptables en hauteur selon la taille du personnel. »



De plus en plus de salariés de l'hôtellerie s'intéressent aux questions de santé au travail et s'approprient les sujets ».

Aides techniques

Si la prise de conscience est là, passer à l'action n'est pas toujours aisé. Faute de budget parfois, mais aussi par méconnaissance des enjeux et des solutions existantes. Les aides techniques figurent parmi les premières solutions à envisager. Mais leur acquisition ne doit pas s'improviser. Elle doit s'inscrire dans une démarche de prévention plus globale et faire l'objet d'une analyse préalable. « La question doit être posée de la pertinence et de l'utilité d'une aide technique dans une configuration donnée », souligne Olivier Poisson, contrôleur de sécurité à la Cramif et pilote du secteur café hôtels restaurants (CHR) en Île-de-France.

Lève-lits, systèmes de déhoussage de couettes, appareils de nettoyage vapeur, chariots... Des équipements qui paraissent une bonne solution dans l'absolu peuvent ne pas apporter le bénéfice attendu si la configuration des lieux n'est pas adaptée. « Et pour les activités de nettoyage, de nombreux acteurs sont arrivés sur le marché dernièrement, avançant parfois des produits "révolutionnaires" qui n'en sont pas vraiment. Il faut savoir faire le tri », met-il en garde. Avant de choisir des équipements présentés comme facilitants, il est nécessaire de bien définir les besoins: quel matériel? pour quelle fiabilité? et quelle facilité? Et il est toujours recommandé de tester les équipements en conditions réelles avant de les acheter, et de bien se former pour en maîtriser l'usage. ■ C. R.



© William Bodard pour l'INRS/2023

De nombreux équipements peuvent être déployés afin de réduire les risques, notamment en matière de nettoyage.

sante ou face à l'incertitude du lendemain. D'autres ont au contraire mis à profit l'arrêt forcé de l'activité durant les confinements pour remettre à plat leur organisation, réaliser des rénovations d'ampleur de leurs locaux, ou se doter d'aides techniques.

« De nombreux établissements ont eu du mal à se relever de la crise sanitaire, constate Aurélien Matte, ergonomiste à Horizon santé travail, un service de prévention et de santé au travail qui suit une centaine d'hôtels dans les Hauts-de-Seine. C'est encore une question de survie pour certains, donc la prévention des TMS est reléguée au second plan. »

L'organisation peut également

jouer. Dans les chaînes hôtelières, « les directeurs d'établissement peuvent avoir peu de marge de manœuvre, car les décisions se prennent le plus souvent au siège, poursuit-il, sous forme de consignes descendantes mais sans forcément accorder les moyens nécessaires pour les appliquer. » Néanmoins, l'ergonome constate une réelle conscience des enjeux autour de ces questions, « notamment en matière de désinsertion professionnelle et de recrutement ». Même constat dans de petites structures de la part de Vincent Sitz, pour qui « l'apparition des CSE pour les établissements de onze salariés et plus a contribué à accélérer les choses sur ces sujets.

En savoir plus



- « HÔTELLERIE. Prévenir les risques professionnels », dossier web INRS
- SANTÉ AU TRAVAIL, passez à l'action – Hôtellerie, dépliant INRS, ED 6436
- OUTIL d'évaluation des risques professionnels - Hôtels, cafés, restaurants, INRS, outil 81

À consulter sur www.inrs.fr

- RESTAURATION traditionnelle et hôtellerie, dossier web Assurance maladie (comparant des fiches d'aide au choix d'équipements)

À consulter sur www.ameli.fr/entreprise

Des aides techniques adaptées aux espaces de travail

L'hôtel Ibis Styles de Lille a été équipé au premier semestre de lève-lits dans l'intégralité de ses chambres. Un outil qui, en réduisant les sollicitations physiques, a suscité l'adhésion de la part des femmes de chambre.

« **LES LÈVE-LITS**, c'est super! Mes chaussures de sécurité, je les kiffe! Mon métier, je le kiffe! » Ludivine Wauquier, femme de chambre à l'hôtel Ibis Styles Gare Beffroi de Lille, dans le Nord, ne cache pas son enthousiasme lorsqu'on la questionne sur sa profession. Occupant cette fonction depuis 25 ans dans l'établissement, elle a vu beaucoup de changements dans ses conditions de travail au fil des années. « Quand j'ai commencé, on nettoyait tout avec la même lavette, raconte-t-elle. Aujourd'hui, on en a quatre: une pour la salle de douche, une pour les poussières de la chambre, une pour les toilettes, une pour le téléviseur. »

Mais la grande innovation de l'année concerne l'installation, au premier semestre 2023, de lève-lits dans les 140 chambres de l'établissement. Marie, Priscilla, Ludivine, toutes les femmes de chambre rencontrées reconnaissent le bénéfice apporté

📷 Le lève-lit permet notamment aux femmes de chambre de réaliser un certain nombre d'activités à bonne hauteur sans avoir à courber le dos.



© Gaël Kerbaol/INRS/2023

par ces équipements dans leurs tâches quotidiennes. « C'est vraiment mieux. Même pour passer l'aspirateur sous le lit, ça nous facilite la vie », explique Priscilla Louvet, première femme de chambre, salariée ici depuis 2001. Désormais, les huit femmes de chambre de l'hôtel font les lits à la hauteur qui leur convient, sans avoir à se baisser. Elles utilisent également les lits ainsi surélevés comme support pour plier le linge de toilette avant de le positionner dans les salles de douche. Et il n'est plus nécessaire de tirer les lits

pour passer l'aspirateur au niveau de la tête et de la plinthe. « Les pieds du lève-lit prennent la poussière à la longue et, sur du noir, ça se voit, nuance Ludivine Wauquier. On doit encore se pencher car on n'a pas, pour le moment, de plumeaux télescopiques pour les nettoyer plus facilement. Et les pieds contraignent également le passage de l'aspirateur sous le lit. » Mais de l'avis de toutes, le bénéfice s'avère largement supérieur à ces désagréments. Un soulagement pour Jessica Bruneau, directrice de

DES PRESTATIONS RENDUES VISIBLES ET PERSONNALISÉES

« J'ai à cœur d'avoir une bonne ambiance de travail, conviviale, et que chacun se sente membre d'une seule et même équipe, explique Jessica Bruneau, directrice de l'hôtel. Il nous est arrivé d'avoir des commentaires négatifs de clients, qui confondaient propreté et vieillissement de l'établissement. Ça faisait mal au cœur alors que le travail était bien fait, et que s'ils avaient su qui l'avait fait, ils n'auraient peut-être pas été si durs. » Elle a alors décidé de rendre plus visibles ces travailleuses

de l'ombre. Désormais, chaque femme de chambre dépose à la fin de son intervention une carte avec sa photo et quelques traits de caractère qui la décrivent, pour créer un lien avec les clients. Les retours s'avèrent très positifs. Les mots de remerciements laissés par les clients sont ensuite affichés sur un tableau à proximité de la salle de pause.

l'établissement, qui n'était pas certaine lors de l'installation que ces lève-lits seraient rapidement adoptés. C'est elle qui a initié leur acquisition, avec l'accompagnement de la Carsat Hauts-de-France.

Exigüité des chambres

« Constatant la sinistralité de l'établissement, nous avons demandé la réalisation d'une étude ergonomique par le service de prévention et de santé au travail, en particulier sur les postes des femmes de chambre, très exposées aux troubles musculosquelettiques, se remémore Véronique Watteel, contrôleuse de sécurité à la Carsat Hauts-de-France. Les chambres étant majoritairement petites, il semblait compliqué de les équiper de lève-lits, mais ça a pu être réalisé en adaptant les équipements à l'espace disponible. Nous avons alors accompagné l'hôtel pour l'aider à financer l'achat. » Le budget a avoisiné les 82000 €.

📷 Le dispositif mis en place dans les chambres de l'hôtel facilite le passage de l'aspirateur.



© Gaël Kerbaol/INRS/2023

La prise en compte des conditions de travail avait débuté il y a quelques temps. En prenant ses fonctions il y a sept ans, Jessica Bruneau avait constaté qu'un tiers de l'équipe partirait à la retraite dans les dix ans. Pour prévenir l'usure physique et les risques de désinsertion professionnelle, elle a décidé d'agir. « Les femmes et les valets de chambre font un métier essentiel dans un hôtel, ils ont

« La directrice est à notre écoute, on peut faire remonter des besoins. »

une vraie technicité. Un établissement ne peut pas tourner sans eux, estime-t-elle. J'ai une vraie volonté de valoriser ces compétences qui sont parfois mal perçues, même par eux. » Cela se traduit entre autres par la mise à disposition d'outils de travail améliorant le quotidien.

Les vestiaires ont ainsi récemment été entièrement rénovés. « Une journée ne peut pas bien commencer sans un environnement de travail agréable », remarque la directrice. Une salle de pause et de briefing, selon le moment de la journée, a également été réaménagée. Les rideaux de douche ont été remplacés par des vitres, simplifiant là aussi les tâches. Des cartes sont déposées par les femmes de chambre pour que les clients prennent connaissance de la personne qui s'en est occupée (lire l'encadré page précédente). Chacune a récemment été équipée de chaussures

de sécurité, un EPI peu fréquent chez les femmes de chambre. « Comme on va vite et que les chambres sont petites, on se cogne facilement les pieds, commente encore Ludivine Wauquier. Ça limite aussi les risques de glissade dans les douches. C'est un vrai confort. » Ce sont d'ailleurs les femmes de chambre qui en ont fait la demande. « La directrice est à notre écoute, on peut faire remonter des besoins, elle les prend en compte », témoigne-t-elle encore.

Prévenir l'usure physique

Les huit femmes de chambre de l'hôtel s'occupent des chambres réparties sur les sept étages de l'hôtel. Elles ont en général chacune un étage dédié. Laurence David, gouvernante, organise et supervise leur activité. « Je tiens une fiche pour les retours de linges non conformes, explique-t-elle. Car lorsqu'il nous revient des draps tachés ou déchirés, et que l'on s'en rend compte une fois le lit fait, c'est un surplus de travail pour nos salariées. » Dans la dynamique de ces améliorations, d'autres aménagements sont en projet, toujours en suivant les préconisations de l'étude ergonomique. Il s'agira par exemple de mettre en place dans les offices des tablettes en hauteur pour faciliter le rangement des stocks. Un projet est également en cours pour acquérir des aspirateurs moins lourds, sans fil. Des essais ont lieu dans d'autres hôtels, avant un déploiement plus large (lire à ce sujet l'article p. 17 de ce numéro de Travail & Sécurité). À travers tous ces projets, l'amélioration des conditions de travail n'en est qu'à ses débuts... ■ C. R.

LIMITER LES PASSAGES

La pandémie de Covid-19 est venue bouleverser les usages et les pratiques dans l'hôtellerie. L'activité de l'hôtel Ibis Styles de Lille a mis du temps à retrouver son niveau d'avant 2020. En juin 2021, le taux d'occupation était d'environ 33%. Les réservations tournent aujourd'hui à plein, grâce à des événements annuels comme la grande braderie de Lille ou les fêtes de fin d'année, ainsi que la récente coupe du monde de rugby et la perspective des Jeux Olympiques à l'été 2024. Parmi les changements

d'organisation hérités de cette période, signalons le fait qu'il n'y a plus de recouche systématique. Lorsque les clients séjournent plusieurs nuits, leur chambre est refaite à leur demande, mais pas systématiquement chaque matin. Alors que les femmes de chambres nettoyaient de 18 à 22 chambres par jour avant 2020, la moyenne, avec cette organisation, est aujourd'hui d'une quinzaine de chambres par jour.

Une convention de partenariat signée entre le groupe hôtelier AccorInvest, la Carsat Sud-Est et la Cramif contribue depuis 2020 à déployer une culture de prévention collective au sein du groupe, à instaurer de nouvelles pratiques dans ses différents établissements et à moderniser les équipements.

Une convention et des progrès

LE 11 MARS 2020 a été signée une convention de partenariat entre AccorInvest, la Carsat Sud-Est et la Cramif. Moins d'une semaine avant l'instauration du premier confinement qui a mis un coup d'arrêt à l'activité économique. « Ça nous a empêchés d'avancer sur les sujets de prévention initialement prévus mais ça a facilité la mise en place d'un protocole sanitaire en interne », relativise Caroline de Andrade, responsable qualité de vie et handicap chez AccorInvest. Cette signature était la suite logique d'actions engagées en interne, notamment avec la rédaction d'un livre blanc portant sur l'ergonomie des postes de travail des différents métiers dans l'hôtellerie, dans le cadre de rénovations d'établissements.

« Nous rencontrons beaucoup de contraintes sur le terrain et étions toujours dans le curatif, poursuit-elle. Or, à travers les échanges avec la Carsat Sud-Est et la Cramif, j'ai découvert qu'il existait plein d'outils qui n'étaient pas exploités ainsi que des services d'accompagnement. Ces acteurs ont énormément d'informations à nous apporter en tant que spécialistes des risques professionnels. » Outre les questions liées à la conception des lieux de travail, la convention s'est élargie au développement de la formation du per-

sonnel hôtelier en santé et sécurité. Avec une priorité: les métiers dans les étages. « À partir du moment où il faut faire les lits, on rencontre des contraintes posturales importantes. C'est pourquoi notre cheval de bataille porte sur les métiers dans les étages », insiste-t-elle. La convention a été déployée avec le concours des deux caisses régionales. « Elle donne plus de visibilité aux sujets santé-sécurité », poursuit-elle. Et l'intérêt de tels partenariats est d'offrir plusieurs rendez-vous annuels. On se parle régulièrement avec les acteurs institutionnels, on travaille en bonne intelligence. Ça impose des objectifs, donne du sens et alimente des bilans. » « Et cette convention réaffirme la nécessité pour nous d'accompagner le secteur de l'hôtellerie », abonde Olivier Poisson, contrôleur de sécurité à la Cramif et pilote du secteur CHR en Île-de-France.

Dans le cadre de cette convention, des tests de matériel et d'aides techniques, comme des lève-lits ou des chariots motorisés, ont été organisés à petite échelle dans certains établissements du groupe. Devant la satisfaction, certains ont été déployés à grande échelle. À ce jour, 80% du parc est par exemple équipé de lève-lits, pour un budget avoisinant les

11 millions d'euros. « Une des clés de la réussite est de faire adhérer les équipes, insiste Caroline de Andrade. Il y a parfois des réticences, mais la plupart ne reviendraient pas en arrière. »

Autre projet qui se profile: doter les équipes d'aspirateurs sans fil. Des essais sont là aussi en cours. « Avoir un groupe hôtelier avec une structure prévention n'est pas si courant que cela, souligne Jean-Denis Clary, ingénieur-conseil à la Carsat Sud-Est. Cette convention est l'occasion de diffuser des bonnes pratiques, d'apporter des conseils. Le programme de formation "Agir en prévention" à destination des hôteliers a été monté de toutes pièces dans ce cadre. On s'est nourris les uns les autres de ce partenariat pour progresser ensemble. »

Une deuxième convention a été signée fin 2022. Les ambitions du groupe pour 2024 sont de former un maximum d'hôteliers sur la maîtrise des risques professionnels, de construire un plan d'actions, de sensibiliser le top management à ces questions et d'analyser plus en détail les accidents du travail. Sur la base de la relation de confiance établie entre les principaux acteurs, ce travail expérimental pourra s'étendre à d'autres régions. ■ C. R.

JOURNÉE AIDES TECHNIQUES

Dans le cadre de cette convention tripartite, certaines actions ont vu le jour à partir des informations remontées du terrain par la Carsat Sud-Est. En témoigne l'organisation de journées consacrées à la présentation d'aides techniques. « À partir de discussions avec des directeurs d'hôtels, on s'est rendu compte qu'ils étaient très intéressés pour tester certains équipements dans de vraies conditions, pour échanger en direct avec les fournisseurs dans d'autres cadres que les salons professionnels », commente

Jean-Denis Clary, ingénieur-conseil à la caisse régionale. Quatre ateliers réunissant quelques hôteliers et fournisseurs ont ainsi été organisés pour essayer du matériel dans une vraie chambre d'hôtel: tablettes pour gouvernantes, dispositifs de housse/déhoussage de couettes, lève-lits, etc. ont été mis à la disposition des professionnels. « On a constaté que le taux d'équipement a progressé dans les établissements ayant participé à ces rencontres », se réjouit-il.

Dans le cadre d'un plan d'actions régional mené ces dernières années par la Carsat Sud-Est, les conditions de travail des services de maintenance dans l'hôtellerie ont été ciblées pour faire l'objet d'améliorations pérennes.

Quand la maintenance prend la lumière

DE LA TOITURE jusqu'au deuxième sous-sol, le personnel du service technique du Hyatt Regency Nice-Palais de la Méditerranée, à Nice, est amené à intervenir partout dans cet hôtel de 16 000 m² qui compte neuf étages. « *L'image des services techniques est de changer les ampoules ou de déboucher les toilettes. Or notre domaine d'intervention est bien plus vaste* », remarque Philippe Roux, directeur technique de l'établissement depuis seize ans. Cet hôtel de luxe, situé face à la mer sur la promenade des Anglais, compte 187 chambres et suites, un espace congrès de 1500 m², piscine, sauna, hammam, salle de fitness... La machinerie nécessaire au bon fonctionnement d'un tel établissement est impressionnante : aérocondenseurs en toiture, chaufferie, local CVC (chauffage-ventilation-climatisation), groupe froid, centrale de traitement de l'air, sécurité incendie, local de traitement d'eau pour alimenter la piscine... Autant d'équipements plus proches d'un environnement industriel que de l'hôtellerie.

L'équipe technique en charge de leur bon fonctionnement compte cinq personnes, plus 1,2 équivalent temps plein d'une société



© Gaël Kerbaol/INRS/2023

Les activités d'un service technique d'hôtel vont de la petite réparation de serrure à la maintenance de la chaufferie, en passant par la sécurité incendie ou encore l'entretien de la piscine.

sous-traitante. « *Nous couvrons toutes les familles techniques, y compris la peinture pour laquelle nous avons un peintre à l'année et un renfort pendant six mois hors saison*, poursuit le directeur technique. *Nous sommes en quelque sorte le médecin généraliste, et traitons tous les corps d'état, en plus des spécificités propres à*

l'hôtellerie. » Pour ce directeur qui reconnaît détester les imprévus et pépins techniques, « *qui arrivent toujours au mauvais moment* », le maître-mot est que tout soit en permanence maîtrisé.

« *La maintenance, c'est avant tout de l'anticipation : 85 % de notre activité est de la maintenance préventive* », estime-t-il. En seize

EN QUÊTE PERMANENTE DE SOLUTIONS

En cherchant à simplifier ses propres interventions, le personnel technique du Hyatt Regency Nice - Palais de la Méditerranée améliore également les conditions de travail des autres services de l'établissement. En effet, l'équipe cherche en permanence des solutions pour limiter les casses qui peuvent survenir au quotidien. Le passage des aspirateurs dans les chambres et des chariots dans les couloirs peut entraîner des heurts, des dommages matériels sur les murs, les plinthes, etc. Certains aspirateurs et nettoyeurs vapeur ont ainsi été

« customisés » avec la pose de boudins en caoutchouc. Les nouveaux chariots motorisés possèdent des roues « pare-chocs », et sont tractés par une roue centrale qui facilite leur pilotage. Des réflexions sont actuellement menées sur les lits supplémentaires parfois demandés en chambre, qui ne sont jamais simples à installer. Un système de lits rabattables devrait être testé incessamment avec une entreprise locale. Les chariots des bagagistes, encore manuels, devraient également être motorisés dans quelques mois.

ans de carrière dans l'établissement, il n'a été dérangé que deux fois lors d'astreintes, pour des fuites d'eau sur des réseaux horizontaux. L'été dernier, il n'y a eu aucune plainte de clients malgré les épisodes successifs de canicule, preuve que la climatisation a parfaitement bien rempli son rôle. Mais tout ne s'est pas fait en un jour pour parvenir à une telle fiabilité et une telle sérénité. « *Le secteur technique, c'est du long terme dans un bâtiment comme ici*, poursuit-il. *Les choses se construisent progressivement. Et on ne peut pas avoir un haut degré d'exigence sans mettre les moyens derrière.* »

Une conception pensée pour tous

Cela passe donc aussi par de bonnes conditions de travail et un environnement bien adapté. « *Fréquemment, dans l'hôtellerie, le devant est très beau et l'arrière est une catastrophe*, observe Jean-Denis Clary, ingénieur-conseil à la Carsat Sud-Est. *Ici, le back office est aussi important que le front office. Cela illustre l'importance accordée à l'environnement de travail de tout le personnel.* » À commencer par la lumière. Alors que les techniciens sont amenés à intervenir dans des locaux parfois exigus et le plus souvent aveugles, donc très sombres, comme la chaufferie, le local CVC ou encore le groupe froid... tous les espaces techniques ici sont très bien éclairés par des leds.

Si la construction du Palais de la Méditerranée date de la fin des années 1920, il a fait l'objet d'une rénovation totale au début des années 2000 et a réouvert en 2004. Seule la façade, classée



© Gael Kerbaol/INRS/2023

Des aides techniques sont à disposition pour assister les manutentions manuelles, comme ce palan motorisé qui permet de descendre les produits lourds (bidons, sacs de sel...) entre les niveaux -1 et le -2.

depuis 1989, a été conservée. Tout le reste de l'édifice a été intégralement démolé et reconstruit. La conception des espaces à l'époque a été bien pensée et permet encore aujourd'hui au personnel de l'hôtel de bénéficier de conditions de travail adaptées. Et ce, y compris pour les services techniques, qui sont souvent les grands oubliés de ce genre de rénovations.

« *Dans tous les locaux techniques, les circulations sont dégagées, les espaces de travail sont facilitants, une lumière est adaptée* », se réjouit Jean-Denis Clary. Et force est de constater que tous les locaux sont ordonnés : chaque chariot, chaque outil, chaque stock de pièces est à sa place. Les escaliers qui descendent au 2^e sous-sol sont recouverts d'une peinture anti-poussières blanc crème, rendant l'environnement de travail en permanence propre et clair.

Au sommet de l'édifice, la toiture-terrasse a également été aménagée. Pour des motivations esthétiques, toute la toiture – qui constitue la 5^e façade de l'établissement – a été recouverte de grilles. Celles-ci masquent les canalisations et autres tuyaux qui courent sur toute la superficie du toit. Et afin de faciliter les circulations, un cheminement en caillebotis a été spécialement aménagé parmi ces grilles pour les interventions de maintenance, et pour permettre l'accès direct aux équipements techniques. Des escaliers évitent également aux techniciens de devoir enjamber les grosses canalisations pour se rendre aux points d'intervention. Un acrotère fait office de garde-corps. Et là où les techniciens n'étaient pas suffisamment protégés, des garde-corps complémentaires ont été installés. « *On travaille dans de bonnes conditions* », confirme Antoine Halouse, technicien salarié de l'établissement.

Des aides techniques sont également à disposition pour assister les manutentions manuelles. Au premier sous-sol, où se situe la zone de stockage des matières premières, un stock temporaire est situé sur une mezzanine, avec à disposition une barrière éclusée et un gerbeur électrique pour réduire et sécuriser les manutentions. Entre le -1 et le -2, une trappe équipée d'un palan motorisé et d'une cage permet de descendre les produits lourds (bidons, sacs de sel...). Pendant longtemps, ces transferts ont été faits par l'escalier.

« *Quand je suis arrivé ici, le système était défectueux. On se mettait à plusieurs pour descendre les charges lourdes* », explique Marc Dodu, technicien sous-traitant de Bouygues Énergies & Services, à

PLAN D'ACTIONS RÉGIONAL EN CARSAT SUD-EST

La Carsat Sud-Est a mené un plan d'actions régional hôtellerie-restauration entre 2018 et 2022. Malgré la crise sanitaire qui est venue interrompre sa dynamique, le programme a pu être mené auprès dans une centaine d'hôtels de la côte. Il s'est appuyé sur trois axes : les métiers des étages, les opérations de maintenance et les risques psychosociaux (RPS). Ce programme régional a contribué à une hausse des taux d'équipements et au développement de partenariats en formation initiale avec des établissements scolaires. Des suites sont également envisagées avec

certaines services de prévention et de santé au travail de la région ainsi que des organisations professionnelles. Plus largement, un changement de perception du sujet a été observé de la part des acteurs du métier : pour beaucoup, les actions de prévention sont désormais considérées comme un investissement et non plus comme un coût, et la survenue d'un accident du travail est de moins en moins attribuée à la fatalité. Ce plan régional devrait faire l'objet d'une capitalisation et d'un déploiement auprès d'autres établissements.

demeure dans l'établissement. Avec la remise en service du dispositif, il se dit satisfait du système qui réduit les manutentions manuelles, et améliore les conditions de travail sur le site.

La culture sécurité dans l'établissement constitue une dynamique qui diffuse auprès de tout le personnel. « *Au niveau de la sécurité, je suis inflexible et sans concession, reconnaît le directeur technique. On trouve toujours les arguments qui convainquent nos décideurs de l'intérêt d'opter pour un dispositif apportant de la sécurité. Résultat: si, chez nous, sur le papier, le service technique est le département le plus dangereux, de par la nature des activités (emploi de machines-outils comme des disquesuses, travail par points chauds...), il recense le moins d'accidents du travail.* » Et il s'avère même être un acteur de premier plan pour améliorer les conditions de travail des autres services.

Car au-delà des aspects techniques liés au bâtiment, Philippe Roux porte également un regard attentif sur les équipements choisis pour les équipes dans les étages. Il a par exemple mené des tests et choisi les chariots motorisés dont se servent les femmes de chambre. « *Comme c'est nous qui effectuons l'entretien et les réparations, c'est mieux de savoir vers quoi on s'engage* », explique-t-il. Il réfléchit également plus largement à des aménagements possibles pour améliorer le quotidien des autres services et par la même occasion celui de son équipe.

Corriger les erreurs du passé

À quelques kilomètres de là, à l'autre bout de la promenade des Anglais, une grande zone com-

merciale de la commune de Saint-Laurent-du-Var compte plusieurs hôtels. Parmi eux, le Novotel Nice Aéroport Cap 3000. Construit en 1972, le bâtiment propose 103 chambres, un restaurant, un bar, des salles de réunion et séminaires, une terrasse, une piscine, soit environ 5000 m² de superficie. La direction de cet établissement a suivi la formation délivrée par la Carsat Sud-Est dans le cadre de son plan d'actions régional hôtel-



© Gaëlle Kerbaol/INRS/2023

Si elles restent rares, des interventions ont lieu sur la toiture, qui a été équipée de garde-corps sur toute sa périphérie.

lerie-restauration (lire l'encadré ci-dessous). Les salariés actuels héritent, malgré de multiples rénovations et améliorations au fil des ans, des décisions prises lors de la construction.

« *Il y avait par exemple de la place pour deux ascenseurs, mais un seul avait finalement été installé*, explique Jean-Paul Aubé, le directeur. *Nous n'avons donc pas de monte-charge et tout le monde doit passer par le même ascenseur. Nous sommes aussi limités au niveau des zones de stockage, nous manquons de locaux dédiés.* » Ces dernières années, plusieurs projets liés à la sécurité et à l'amélioration des

conditions de travail ont néanmoins été réalisés au sein du Novotel: pose d'un système de désenfumage, climatisation de la cuisine, aménagement du poste de plonge avec un ergonome. « *Dans le cadre de sa politique sécurité, le groupe AccorInvest a toujours la volonté de bien faire les choses, d'aller au-delà des obligations réglementaires* », souligne Jean-Denis Clary.

Le dernier projet en date a porté sur la pose de garde-corps en toiture. La présence de certaines installations en toiture nécessite la venue de techniciens sur le toit: l'enseigne lumineuse de l'hôtel, deux groupes froid (un pour l'hôtel et un pour le restaurant) et enfin une antenne relais Orange. Les interventions y restent rares pour les deux techniciens de l'équipe. « *Au cours de discussions sur les sujets de sécurité dans le cadre de la formation avec la caisse régionale, j'ai pris conscience que les interventions en toiture représentaient un véritable risque d'accident mortel dans l'établissement, poursuit le directeur. Ce n'était pas possible pour moi d'avoir cette épée de Damoclès, sachant que des solutions techniques existent.* »

Des garde-corps ont été installés en périphérie de toute la toiture, ainsi qu'une échelle à crinoline pour accéder à une deuxième toiture. Une passerelle a également été aménagée pour franchir un dénivelé entre deux autres terrasses. « *La sécurité n'est pas notre cœur de métier. Les connaissances apportées par la Carsat et par notre siège nous aident à nous ouvrir sur les nouveautés et à prendre conscience des actions à mettre en œuvre* », conclut Jean-Paul Aubé. ■ C. R.

JOURNÉES DE FORMATION

La région Paca-Corse compte plus de 3000 hôtels, employant près de 29 000 salariés. Le plan d'actions régional mené ces dernières années visait ainsi à accompagner la montée en compétences des hôtels dans la gestion de leurs risques professionnels.

Parmi les actions menées, un module de formation « *Agir en prévention, levier de performance de votre hôtel* » à destination des dirigeants d'hôtels a été développé dans le cadre du plan d'actions régional de la Carsat

Sud-Est. Quatre sessions, rassemblant au total 56 personnes de différents groupes hôteliers (AccorInvest, Journal, Summer Hôtels), se sont déjà tenues.

« *Cette formation visait à sensibiliser les managers d'établissements à la sécurité et à attirer leur attention sur trois points: la prévention comme levier de performance dans l'hôtellerie, la conception des lieux de travail, la prévention des RPS* », explique Jean-Denis Clary, ingénieur-conseil à la caisse régionale.

Des investissements partagés

La direction du Relais Spa Val d'Europe a remis à plat l'organisation du travail des valets et femmes de chambre dans les étages durant le premier confinement de 2020. Cela s'est traduit par de nouveaux équipements, des formations, et une montée en compétences de tous.

À QUELQUES encablures du parc Disneyland à Marne-la-Vallée, le quartier Val d'Europe, à Chessy, en Seine-et-Marne, est l'un des secteurs urbains nés du développement de villes nouvelles à partir des années 1970. Dans ce quartier à l'urbanisme moderne se situe le Relais Spa Val d'Europe. Ouvert en 2010, cet établissement de résidence hôtelière 4 étoiles, qui compte 220 chambres et emploie 150 personnes, a fait l'objet d'une mise à plat importante des conditions de travail ces dernières années.

« Si l'établissement fonctionne sur le principe d'un appart'hôtel, nous recevons peu de clients sur de longs séjours. La moyenne est de 1,9 nuit, nous fonctionnons donc comme un hôtel », explique Luc Jourquin, directeur général depuis 2019. À son arrivée, ce dernier a souhaité repenser la stratégie de positionnement de l'établissement, à travers une montée en gamme des prestations et une amélioration des services et des savoir-faire des équipes. « Plus on améliore les conditions de travail, plus ça a un impact sur la qualité de l'accueil des clients », poursuit le directeur général. Le confinement survenu en mars 2020 a été l'occasion de réfléchir à cette stratégie. L'arrêt forcé de l'activité a été saisi comme une opportunité pour mettre à plat les conditions de tra-

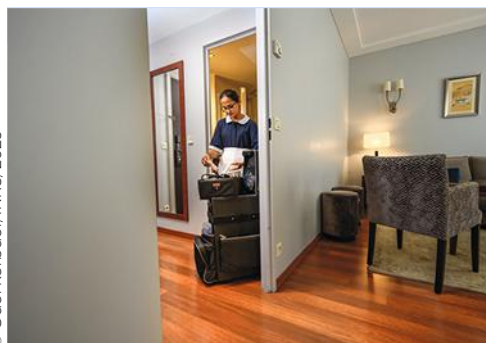
Les vide-ordures installés à chaque étage, et qui n'ont jamais servi, sont maintenant utilisés en « descente de linge ». Ainsi, le linge sale arrive directement au sous-sol sans manutention.

vail, en particulier celles de l'hébergement dans un premier temps, et plus précisément les interventions dans les étages. « En période de pleine activité, cela nous aurait demandé beaucoup plus de temps », considère Isabelle Hache, directrice de l'hébergement. Premiers axes visés par ces actions : supprimer l'ensemble des chariots de l'activité des valets et femmes de chambre, en vue de procurer plus de confort à cette catégorie de personnel très

exposée aux risques de troubles musculosquelettiques. Ce changement a impliqué une réorganisation des tâches. Désormais, les femmes de chambre interviennent lorsqu'une chambre est vide. Au préalable, le linge sale a été retiré par des « strippeurs ». Par le passé, ces équipiers descendaient le linge sale au sous-sol à l'aide de chariots. Le bâtiment étant équipé de vide-ordures qui n'ont jamais été mis en service, l'occasion de les réhabiliter



© Gaël Kerbaol/INRS/2023



© Gaël Kerbaol/INRS/2023

UNE OFFRE COMPLÈTE

L'établissement Relais Spa Val d'Europe appartient au groupe Réside Études, dont l'activité se répartit en trois pôles : résidences étudiantes, résidences pour personnes âgées et appart'hôtels. 50 % de ses clients séjournent dans le cadre d'une visite au parc Disneyland, et 50 % sont des clients corporate (séminaires, etc.). Il comporte 500 m² de salles de réunion, un restaurant, un bar ainsi qu'un spa. Il emploie 150 personnes, dont 102 en CDI et entre 40 et 50 pour la société de nettoyage sous-traitante.

comme « descente de linge » a été saisie. Deux sas, l'un pour le linge dit « plat » (les draps), l'autre pour le linge dit « éponge » (serviettes et peignoirs), sont ainsi à disposition à l'office de chaque étage. Ainsi, le linge sale arrive directement au sous-sol sans manutention. « Il y a des standards à respecter sur ce type d'équipement, pour ne pas exposer le personnel à de nouvelles contraintes, et ça a été parfaitement le cas ici », commente Olivier Poisson, contrôleur de sécurité à la Cramif. Ce système réduit aussi les temps de transfert.

Les valets et femmes de chambre interviennent ensuite dans les chambres. Les chariots, lourds, encombrants et peu maniables qu'ils utilisaient auparavant, ont été remplacés par des valisettes

📦 Les chariots, lourds, encombrants et peu maniables utilisés auparavant par les valets et femmes de chambre ont été remplacés par des valisettes à roulettes qui contiennent tout le matériel nécessaire pour préparer les chambres de l'étage : produits d'hygiène, papeterie....

© Gaëlle Keribao/INRS/2023



« Tous ces aménagements illustrent une culture prévention solidement ancrée. »

à roulettes qui contiennent tout le matériel nécessaire pour préparer les chambres de l'étage : produits d'hygiène, papeterie, documents... « C'est beaucoup mieux qu'avec les chariots, on a moins besoin de porter, témoigne Suma, femme de chambre. On prépare la valise avec tous les produits dont on aura besoin dans les différentes chambres, et on l'a toujours à proximité, dans la chambre. » Dans la même logique, l'organisation des offices a intégralement été repensée, et les espaces redéfinis. Des casiers de rangement du linge par type de lit (twin, grand lit, canapé-lit) ont été mis en place.

Les produits d'accueil sont rangés par catégories dans différents casiers selon des codes couleurs (produits périssables, produits d'hygiène, etc.).

Adhésion de tous

Le personnel de nettoyage des chambres appartient à une entreprise sous-traitante, et n'est pas salarié de l'établissement. Cela concerne une petite cinquantaine de personnes. « Il a fallu que le prestataire adhère à notre volonté, faire en sorte qu'il partage le projet, et que les équipes soient associées pour qu'elles se sentent impliquées », souligne Luc Jourquin. Et que l'entreprise mette même la main au porte-monnaie. En effet, les dépenses résultant de ces transformations ont été prises en charge à hauteur de 70 % par La Rolse nettoyage, l'entreprise sous-traitante.

« On ne peut pas avoir un projet de montée en gamme sans qu'il soit commun et implique tous les acteurs. On a besoin d'une cohérence dans une telle démarche, insiste le directeur général, il ne s'agit pas de raisonner qu'au coût à la chambre. » D'où la mobilisation des équipes à tous les niveaux, leur implication et leur adhésion au

projet, et la fierté d'appartenance qui en a découlé. « On perçoit que les femmes de chambre ne veulent plus partir d'ici », constate le dirigeant. Un satisfecit notable dans des métiers qui connaissent un fort turn over.

Autre grande innovation : afin de faciliter la circulation de l'information et de connaître en temps réel l'état de chaque chambre (occupée, en cours de nettoyage, disponible), le Relais Spa Val d'Europe s'est également équipé d'un outil connecté, le « room check in ». Le personnel saisit en temps réel l'avancement des tâches dans l'outil. Les femmes de chambre savent instantanément dans quelle chambre elles peuvent intervenir. La gouvernante suit en direct la situation. Et le personnel à l'accueil sait en temps réel lorsqu'une chambre peut être remise en service. Un gain indéniable à tous niveaux. Fluidifier ainsi l'information a permis de réduire le stress, de limiter les déplacements et les précipitations. « Tous ces aménagements illustrent une autonomie très intéressante de la part de l'établissement en matière de santé au travail, et une culture prévention solidement ancrée », conclut Olivier Poisson. ■ C. R.

NADINE GOUALIER, présidente de La Rolse nettoyage

« Dans un premier temps, j'ai été surprise de la demande de M. Jourquin, visant à repenser l'organisation pour permettre une montée en gamme des prestations. C'était une première pour nous de la part d'un client. J'ai très vite trouvé le projet intéressant, car la réorganisation était pensée pour fournir à nos équipes une nouvelle méthode de travail permettant une évolution des compétences et améliorant les conditions de travail, à travers des formations et l'achat de matériel. C'est même devenu évident par rapport aux conditions

de travail... mais moins sur les investissements que cela impliquait. Nous avons investi chacun de notre côté. Le financement du système de communication a été amorti rapidement, les valisettes et chariots ont été amortis sur deux ans. Et nous avons tiré beaucoup de leçons de cette expérience : le travail mené en commun avec le Relais Spa, et avec nos équipes, est très bénéfique. Cette expérience nous incite à la décliner auprès d'autres directeurs d'établissement, même si ce n'est pas possible partout. »

Le travail d'équipe dès la conception, un pari payant

C'est un hôtel de seize chambres qui vient de sortir de terre au Marin, en Martinique. Depuis la conception jusqu'à l'exploitation, la prévention des risques professionnels, en y associant les salariés, a été au cœur de ce projet.

DANS LA VILLE côtière du Marin, situé au sud de la Martinique, l'hôtel Sable Bleu se prépare à une ouverture imminente. Le personnel de ce quatre-étoiles s'affaire déjà afin d'accueillir ses tout premiers clients dans les meilleures conditions. « *On a hâte!* », s'enthousiasme Benjy Meslien, réceptionniste polyvalent. Les six salariés de l'hôtel ont été recrutés en CDI depuis plusieurs mois déjà. Ils ont ainsi été formés aux nombreux logiciels, indispensables dans cet hôtel connecté: réservation des clients, contrôle d'accès... ou encore management des étages, pour saisir en temps réel les besoins des différentes chambres et suivre l'avancement des tâches. Ils ont activement participé au choix des équipements de travail et la rédaction du document unique d'évaluation des risques, qui a été confiée à un consultant spécialisé, a été réalisée à partir d'entretiens et de séances de travail avec eux.

La prévention des risques professionnels et l'optimisation des tâches font partie intégrante du projet depuis son lancement, début 2021. À pied d'œuvre depuis plus de deux ans, la cheffe de

projet, Audrey-Morgane Kindt, s'en assure à toutes les étapes. Une évidence pour cette assistante à maîtrise d'ouvrage spécialisée en QHSE (qualité, hygiène, sécurité, environnement) et hôtellerie-restauration, qui a également été directrice adjointe d'un hôtel par le passé.

« *J'ai participé à la conception du bâtiment avec l'architecte et les bureaux d'études, avant le com-*

mencement des travaux de construction, en octobre 2021, se souvient-elle. Il était primordial que la circulation entre les différents espaces et les étages soit la plus aisée possible. Dans un bâtiment de si petite surface, l'optimisation était le mot d'ordre. » Autre exemple, pour la piscine à débordement, située sur le rooftop: « *J'ai vérifié notamment que le local technique soit bien ventilé et*

📷 Les salariés ont participé, avant l'ouverture de l'hôtel, au choix des équipements et outils de travail, comme cette auto-laveuse sans fil qui fonctionne sur batterie.



© William Bodard pour l'INRS/2023

NUMÉRIQUE ET FORMATIONS

Des sonnettes connectées disposées au bar et à la réception offrent à l'équipe une grande mobilité et flexibilité au sein de l'établissement tout en restant attentive aux besoins des clients. « *Nous y avons accès depuis notre téléphone portable professionnel* », détaille Yann Atala, réceptionniste de nuit, « *ou, pour ma part, via une tablette et un ordinateur dans le bureau* », ajoute Lindsay-Violette Plocus, la responsable hébergement. D'autre part, l'ensemble de l'équipe a suivi la formation « évacuation

et risque incendie », obligatoire dans tous les établissements recevant du public. Un plan de formation complet sera déroulé tout au long de l'année, afin d'assurer le développement des compétences (perfectionnement, spécialisation et professionnalisation) et de prévenir les risques professionnels (prévention des risques liés à l'activité physique, secouriste sauveteur du travail, prévention des risques chimiques).

que les opérateurs puissent y travailler en posture debout », poursuit-elle.

Le bâtiment, sur trois niveaux, a été livré début 2023. Les seize chambres sont réparties entre le rez-de-chaussée et les deux étages. Depuis l'accueil, on peut accéder à la salle de fitness, à l'espace détente du patio et à la bagagerie. Les salariés naviguent aisément au sein de l'établissement, à travers de larges couloirs carrelés : leur bracelet connecté ouvre toutes les portes en un simple mouvement du poignet. L'ascenseur dessert les étages et le rooftop, avec vue sur la mer et la marina, à quelques pas du bâtiment. Le bar et la cuisine sont situés sur ce toit-terrasse où les clients ayant réservé pourront prendre leur petit déjeuner ou se restaurer. « Pour ces deux espaces, la hauteur des plans de travail a été un des points de vigilance lors de l'aménagement », explique Audrey-Morgane Kindt.

Des décisions partagées

L'aménagement intérieur de l'établissement représente aussi un point-clé pour la prévention des risques professionnels, en particulier des troubles musculosquelettiques. Dans toutes les chambres, les salles de bain sont équipées d'une douche à l'italienne, bien plus simple à nettoyer du fait de l'absence de rebord. Dans la même veine, les toilettes des chambres, comme celles des parties communes, sont surélevées afin de pouvoir nettoyer le sol en dessous sans se baisser : « C'est mieux pour le dos », apprécie Nathalie Fonsat, hôtesse d'étage, qui travaille depuis neuf ans dans l'hôtellerie. C'est elle qui est principalement affectée au net-



© William Bodard pour l'INRS/2023

📷 L'aménagement intérieur de l'établissement représente aussi un point-clé pour la prévention des risques professionnels, en particulier des troubles musculosquelettiques.

toyage des chambres : « Nous n'avons pas pu installer de lève-lits électriques car nous souhaitons que les chambres soient modulables pour passer de lits jumeaux à lit double, reconnaît Audrey-Morgane Kindt. Je me suis toutefois assurée que la hauteur des lits de 70 cm évite à l'hôtesse d'étage de se baisser lors du changement des draps. » Des pièces pour le rangement du linge et des équipements de nettoyage, ainsi que différents chariots sont disponibles à chaque étage.

« J'ai participé à des salons professionnels pour être au courant des dernières nouveautés du secteur, explique Audrey-Morgane Kindt. Puis, j'ai proposé aux salariés des outils qui me semblaient pertinents. » Lors de réunions, les

salariés choisissent ensemble ceux qui leur semblent les plus appropriés à leur travail. Parmi ceux-ci, certains évitent les postures contraignantes, tels que des équipements télescopiques pour un nettoyage en hauteur sans avoir à lever les bras ou à monter sur un escabeau : « On peut y mettre différents embouts : tête de loup pour les poussières ou raclette pour nettoyer les vitres », précise Thierry Démonière, l'agent d'entretien qui s'occupe des parties communes. Dans la panoplie de ménage se trouve également un manche muni d'une spatule incurvable pour dépoussiérer en hauteur, sans lever les bras ni casser le poignet, ou encore un balai avec petit réservoir dans le manche pour le produit de nettoyage qui évite de se baisser.

Tous les équipements de nettoyage électriques sont munis d'une batterie rechargeable et donc sans fil, un atout certain pour éviter les chutes de plain-pied. Seul instrument encore filaire : le nettoyeur vapeur, dont les différents embouts permettent de désinfecter tous les recoins de la salle de bain et des toilettes, ou même de nettoyer les vitres, sans utiliser de produits chimiques. « L'établissement a mis en place de nombreux équipements qui contribuent à la prévention des risques professionnels », apprécie Éric Capgras, contrôleur de sécurité à la CGSS de la Martinique.

« Nous avons rencontré ensemble des prestataires et construit en équipe l'outil de travail, souligne Audrey-Morgane Kindt. Tout cela participe à la cohésion de notre équipe, avec laquelle nous souhaitons aller loin. » La prévention des risques professionnels est devenue une affaire collective. ■ K. D.



© William Bodard pour l'INRS/2023

UN BAR ÉQUIPÉ

Le bar a été conçu avec l'aide de professionnels de la restauration afin d'optimiser les déplacements et manipulations des barmans. Il est ouvert des deux côtés, avec une largeur entre le comptoir et l'espace arrière facilitant la circulation.

« Il est très fonctionnel, avec beaucoup d'espaces de rangement », estime le serveur polyvalent Yohann Pascal. Il est équipé de nombreux tiroirs afin d'éviter au barman de se baisser. L'installation d'un support à hauteur de bras, positionné côté zinc, facilite l'accès aux bouteilles les plus utilisées. « Le barman peut les attraper sans avoir à se retourner et sans les prendre en hauteur sur les étagères », apprécie Éric Capgras, contrôleur de sécurité à la CGSS de la Martinique.