

# L'hôtellerie

© Gaël Kerbaol/INRS

■ DOSSIER RÉALISÉ  
par Katia Delaval  
avec Gaëlle Ginibrière  
et Delphine Vaudoux.

**14** Un secteur en peine  
mais les solutions existent

**16** Bien-être et sérénité au cœur des Alpes

**18** Adopter ce qui fonctionne  
ailleurs et l'adapter

**21** Une politique de petits pas  
qui porte ses fruits

**23** À concept novateur, démarche  
de prévention innovante

**24** La vapeur peut faire la différence

# Un secteur en peine, mais les solutions existent

**LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE** est très touché par la désinsertion professionnelle et peine à recruter. La prévention des risques professionnels, en particulier des TMS, constitue un levier d'action pour s'attaquer à ces deux problèmes.

L'hôtellerie en France, c'est plus de 21 000 établissements dans lesquels travaillent 187 000 salariés. « Avec 215 jours d'arrêts par maladie professionnelle et l'attribution d'une incapacité dans 40% des cas, les salariés de l'hôtellerie sont particulièrement exposés à un risque de désinsertion professionnelle », souligne Christophe Ballue, contrôleur de sécurité à la Cramif. Au total, plus de 520 000 journées de travail ont été perdues en 2015 à la suite de maladies professionnelles ou d'accidents du travail. Une difficulté pour l'employeur qui vient s'ajouter à celles du recrutement et de la fidélisation des salariés. Après plusieurs mois difficiles, ce secteur, durement touché par les attentats, semble en phase de récupération, avec un nombre de nuitées en augmentation au dernier trimestre 2016.

Les troubles musculosquelettiques (TMS) constituent un risque majeur dans le secteur : en particulier pour les femmes et les valets de chambre, les équipiers, les bagagistes qui sont des postes avec de nombreuses manutentions, des

gestes répétitifs et des postures contraignantes. Un risque qui est amplifié par le vieillissement de la population des salariés. « Les TMS sont la première cause d'absentéisme et de maladies professionnelles. À côté de ce risque principal, d'autres sont à prendre en compte, que l'on retrouve dans les petits comme les grands hôtels, soutient Christophe Bloquiau, médecin collaborateur depuis trois ans au Sems, un service de santé au travail qui suit de nombreux hôtels à Paris. Le risque chimique par exemple, lié à l'utilisation de certains produits de nettoyage et d'entretien : une réflexion doit être menée pour substituer les plus dangereux. »

Le travail en horaires décalés ou de nuit est caractéristique de certains postes – réceptionniste, employé du service d'étage ou du bar... « Nous conseillons aux employeurs de garder une certaine régularité dans les horaires de ces salariés afin de limiter les troubles du sommeil et de l'alimentation (prise de poids, diabète, hypercholestérolémie), et nous donnons aux salariés des conseils d'hygiène de vie, poursuit le médecin. Par

ailleurs, les risques psychosociaux sont en pleine progression dans l'hôtellerie, comme dans beaucoup d'autres secteurs. Les rythmes de travail soutenus et les contraintes de temps sont mis en avant par les salariés en souffrance. Ils peuvent être ponctuellement exacerbés par la désorganisation des équipes, liée aux arrêts de travail ou à des licenciements faisant suite à une baisse d'activité. »

## Des formations à tous les étages

« De nombreux outils existent aujourd'hui pour aider les hôteliers à lutter contre les risques professionnels, améliorer la qualité de vie au travail et réduire la pénibilité du personnel, explique Christophe Ballue. Nous en avons identifié sept que nous avons regroupés dans "l'ErgoRoom", une chambre qui montre qu'on peut intégrer la prévention tout en respectant les codes de l'hôtellerie : lève-lits, système de fixation des couettes, chariots motorisés, aspiration centralisée, outils télescopiques pour lutter contre les TMS du personnel d'étage, logiciel de communication entre services

## SE FORMER À LA PRÉVENTION AVEC L'ERGOROOM

Lève-lit électrique, nettoyeur vapeur, aspiration centralisée, chariot motorisé... L'ErgoRoom est une chambre d'application intégrant toute une palette d'outils qui facilitent le travail du personnel d'étage, pour faire le lit et nettoyer la chambre. Elle a été conçue par un architecte d'intérieur, un collectif de sept entreprises fournissant ce type de matériel et la Cramif. Elle vise à concilier esthétique, confort du client et bien-être des salariés.

Aujourd'hui installée dans les locaux de l'Umih Ile-de-France, elle y accueille des stagiaires qui seront formés à ces

nouvelles technologies par deux gouvernantes. « Nous ne formons pas uniquement le personnel d'étage et les gouvernantes, mais aussi les techniciens d'entretien qui vont être amenés à intervenir sur ces équipements, précise Ghislaine Le Pertel, gouvernante et formatrice. Ainsi que les réceptionnistes et les assistants d'exploitation afin qu'ils "vivent la vie" du personnel d'étage. »



© Philippe Castano pour l'INRS

pour faciliter l'organisation du travail et diminuer le stress, ou nettoyage vapeur pour supprimer le risque chimique... » Cette chambre-témoin a été présentée pour la première fois aux hôteliers lors du salon Equip'Hôtel, qui s'est tenu à Paris en novembre 2016. Elle est désormais dans les locaux de l'Umih Ile-de-France<sup>1</sup>, où elle est utilisée pour des formations (lire l'encadré page précédente). « L'Umih-formation propose des formations en santé-sécurité au travail adaptées aux différents métiers de l'hôtellerie », explique Laurent Duc, président de la branche hôtelière de l'Umih. Des formations qui sont également proposées par l'Asforest, le centre de formation continue

du Syndicat national des hôtels, restaurants, cafetiers, traiteurs (Synhorcat), membre du Groupement national des indépendants (GNI), une autre organisation professionnelle du secteur. « Le GNI a également développé pour ses adhérents un diagnostic pénibilité adapté à leur activité, indique Vincent Sitz, président de la commission emploi, formation et handicap du GNI. Pour l'hôtellerie, les postures les plus pénibles se rencontrent aux postes de femmes et valets de chambre. Des actions de prévention doivent être mises en place en priorité sur ces postes. Le GNI lancera un catalogue qui référencera tous les équipements pour réduire les risques professionnels dans les cafés, hôtels

Dans le secteur de l'hôtellerie, les postes de femmes et valets de chambre concentrent la majorité des risques professionnels.

et restaurants: il sera diffusé auprès de nos adhérents très prochainement. »

Afin de lutter contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, une convention nationale d'objectifs (CNO) a été signée en août 2015 entre la CnamTS, d'une part, l'Umih et le GNI-Synhorcat<sup>2</sup>, d'autre part. Elle permet aux hôtels de moins de 200 salariés d'obtenir des conseils et une aide financière dans la mise en place d'une stratégie de prévention des risques, à travers un contrat de prévention établi entre l'établissement et sa Caisse régionale. Elle est valable jusqu'au 30 août 2019. Outre le financement d'aides techniques, le contrat de prévention intègre la formation de l'employeur ou d'un référent sécurité au sein de l'établissement. « En plus des contrats de prévention, les hôtels de moins de 50 salariés peuvent aussi bénéficier des AFS TMS Pros diagnostic et TMS Pros actions », précise Christophe Ballue.

Un avenant vient d'étendre l'application de la CNO aux lycées hôteliers: ceux-ci pourront également bénéficier d'aides financières pour leurs salles de formation lors de l'investissement dans de nouveaux équipements intégrant la prévention des risques. Les futurs salariés de l'hôtellerie pourront ainsi s'approprier les outils de prévention dès le début de leur carrière. ■

1. L'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (Umih) est la principale organisation professionnelle du secteur.

2. La convention nationale d'objectifs (CNO) fixant un programme d'actions de prévention spécifique aux activités d'hôtellerie et de restauration. À consulter sur : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).

K. D.

# 45 %

des accidents du travail sont liés à des manutentions manuelles.

(Source : CnamTS, 2015)

# 35 %

des accidents du travail sont liés à des chutes de plain-pied ou de hauteur.

# 11 %

des accidents du travail sont liés à l'utilisation d'outillage à main.

# 98 %

des maladies professionnelles sont des TMS.

# Bien-être et sérénité au cœur des Alpes

**CE BEAU CHALET**, situé à Châtel, en Haute-Savoie, abrite un hôtel familial 4 étoiles. Celui-ci fait travailler à la fois du personnel fixe, des saisonniers et la famille Macchi. Un joli challenge avec les conditions de travail pour préoccupation.

Dans la famille Macchi, il y a le père Éric et la mère Élisabeth, tous deux cogérants de l'hôtel qui porte leur nom, et leurs trois filles, Perrine, responsable de l'hébergement, Anaïs, responsable du restaurant et Céline qui a en charge la pâtisserie. Tous travaillent ensemble dans l'hôtel familial situé à Châtel, en Haute-Savoie. Un hôtel où les conditions de travail semblent être une vraie préoccupation.

« On ne peut pas vraiment comprendre le métier si on ne l'a pas fait soi-même, déclare Élisabeth. Pour ma part, j'ai commencé à la plonge avant de faire les chambres. Je sais que ce sont des métiers pénibles. » L'hôtel compte 28 chambres et une vingtaine de personnes y travaillent : une personne en CDI, cinq en CDI par modulation<sup>1</sup> et une quinzaine de personnes en CDD, de type saisonniers. « Quand, il y a une dizaine d'années, les CDI par modulation ont été créés, je me suis dit que c'était une excellente solution pour fidéliser les salariés, poursuit la cogérante. C'est dans notre intérêt bien sûr, mais aussi dans celui des salariés qui peuvent avoir davantage de sérénité et de perspectives pro-

fessionnelles ou personnelles. » Des années après, si cinq personnes sont encore en CDI par modulation, certaines ont revu leur position.

« Après plus de vingt ans de métier et douze ans de service en salle ici, j'ai commencé à avoir des douleurs à l'avant-bras, explique Jean-Pierre Matricon,

de responsable des petits-déjeuners est créé. « Je suis passé, à ma demande, à 30 h par semaine, annonce-t-il. Je n'ai plus de plateaux lourds à porter et quand l'hôtel en a besoin, je peux faire des extras en service. J'ai trouvé un équilibre qui me convient. »

Tout au long de la saison d'hiver, l'hôtel a été confronté à une activité accrue au restaurant où d'importantes difficultés sont apparues pour servir les 80 couverts journaliers. Les gérants prennent alors une décision radicale : « J'ai demandé aux deux personnes en salle – car le nœud du problème était là – combien de personnes ils pouvaient servir chacun, reprend Élisabeth Macchi. Ils m'ont répondu 20. On a donc décidé, quitte à rogner sur le chiffre d'affaires, de limiter le nombre de couverts à 40. » Une décision pas évidente, qu'il a fallu expliquer à des clients potentiels qui se sont vu refuser une table. « C'était important pour nous que l'équipe retrouve de la sérénité. »

## Un travail souvent en binôme

Pour faire les chambres, les femmes et valets de chambre travaillent souvent en binôme, « ceux qui le souhaitent », pré-

Les femmes et valets de chambre travaillent en binôme s'ils le souhaitent.

désormais responsable des petits déjeuners. Je me suis aussi dit qu'il fallait que je lève le pied, car les horaires à rallonge, le soir, ça fatigue. » De son côté, Cédryc Fernandez, contrôleur de sécurité à la Carsat Rhône-Alpes, met alors en évidence la charge mentale associée à un tel poste, liée à des pointes d'activité, à une certaine exigence de la clientèle et à des contraintes horaires inhérentes au métier. Avec Élisabeth Macchi, Jean-Pierre Matricon entame des négociations et, au final, un poste



© Guillaume J. Plisson pour L'INRS

## LA VERTU DE LA SOUPLESSE ORGANISATIONNELLE

« Un jour, alors que je passais la serpillière au niveau de l'accueil, je me suis rendu compte que personne ne me saluait. Alors que les clients discutaient facilement avec la réceptionniste ou le barman, j'étais comme invisible à leurs yeux. Et ils me voient quasi quotidiennement, certains depuis des années. J'en ai parlé à Elisabeth Macchi. J'aimerais changer de statut, car ce métier n'est pas reconnu. Ce n'est pas une question d'argent, je veux juste être considérée. » « Il est essentiel de faire preuve d'une certaine agilité organisationnelle, ajoute Cédryc Fernandez, contrôleur de sécurité à la Carsat Rhône-Alpes. Et ce, afin de permettre à l'équipe de réguler son fonctionnement et d'offrir ainsi à chacun l'opportunité de réajuster son rôle en tenant compte de ses aspirations et compétences. »



cise Perrine Macchi. Ils mettent en moyenne 20 minutes pour faire une chambre. Le lit, recouvert d'une couette, est fait à deux. Chacun ensuite prend en charge la salle de bain ou la chambre, et ce pendant une semaine. « C'est très bien comme ça, souligne Laurent Anghel, valet de chambre. On se fatigue moins et on ne sollicite pas toujours les mêmes membres. » Pour faire les lits, certaines chambres ont des lève-lits, en test. Électriques ou manuels (à l'aide d'une pédale). Annie Miron, la responsable des chambres, trouve que cela facilite grandement le travail. Mais elle n'est pas totalement convaincue par le lève-lit électrique : « On le lève plus vite avec celui qui est manuel. En revanche, on ne doit pas laisser les télécommandes dans les chambres, car les clients se demandent à quoi

Pour les salariés, pour les clients et pour des raisons écologiques, l'hôtel est passé à un système de nettoyage par vapeur sèche.

elles servent. » « Il m'arrive, complète Perrine Macchi, d'être appelée par une femme de chambre qui pense que le lève-lit ne fonctionne pas alors que c'est juste le client qui a voulu se servir de la prise électrique et qui l'a débranché. »

Par ailleurs, l'hôtel vient de changer toute sa literie. Il loue désormais des matelas très haut de gamme. « Ils sont très lourds – 80 kg pour un matelas une place – et très épais, plus de 30 cm, poursuit la jeune femme. On n'a pas anticipé tout ce que pouvait entraîner ce changement de literie... on va remplacer les draps plats par des draps-housses pour soulager le travail des femmes et valets de chambre. » Les draps et serviettes de toilette sont récupérés dans des grands bacs à roulettes. Sans fond mobile, ce que regrette Cédryc Fernandez. « On a testé un modèle il y a quelque temps, mais on n'a pas donné suite car ils étaient lourds et ne rentraient pas dans l'ascenseur. » Mais Elisabeth Macchi, aidée de Cédryc Fernandez, continue de chercher le bac à linge sale idéal.

Partout a été mise en place une aspiration centralisée, en 2010. Les équipes de nettoyage n'ont plus à traîner d'aspirateur. À chaque étage, une chambre a été « sacrifiée » en 2011 pour installer une lingerie et avoir à proximité immédiate des chambres les serviettes, draps et housses de couette, chaussons, peignoirs et produits d'accueil. De même, un chariot est à disposition pour recevoir le matériel du ménage. Pour nettoyer les vitres, les rideaux et la salle de bain, et faire la poussière, l'hôtel n'utilise plus de produits chimiques. « Pour nos

salariés, pour les clients et pour des raisons écologiques, explique la gérante, nous sommes passés à un système de nettoyage par vapeur sèche. » « La vapeur sort à 120°C, c'est pratique et efficace, estime Annie. Mais l'appareil est peut-être un peu sous-dimensionné pour un usage professionnel. Il y a des petites pièces qui lâchent... »

Au sous-sol a été installée la blanchisserie. « On a essayé de l'externaliser, mais on n'a pas été satisfaits de la qualité, remarque Elisabeth Macchi. On a donc installé cette calandre ainsi que deux machines à laver et deux sèche-linge. » Les éponges (serviettes et peignoirs) sont lavées et séchées dans des sèche-linge. Quant aux draps et housses de couette, ils sont lavés puis passés dans la calandre. Le linge de lit ressort ensuite sec, repassé et en partie plié. « L'hôtel a réalisé un gros investissement avec cette calandre, environ 40 000 euros, qui facilite le travail de blanchisserie en limitant les contraintes liées au repassage et au pliage. La distribution automatisée des produits lessiviels est aussi une bonne chose. Cependant, si la blanchisserie devait être rénovée, il faudrait réfléchir à améliorer l'éclairage et la ventilation qui font un peu défaut ici », remarque Cédryc Fernandez. Une remarque qui ne surprend pas Mme Macchi. Particulièrement attentive au moindre détail, elle connaît les points à améliorer qui seront pris en compte lors d'une prochaine phase de rénovation. ■

1. La modulation du temps de travail est un dispositif créé afin d'adapter le rythme de travail des salariés aux pics d'activité de l'entreprise.

D. V.

## LE DIALOGUE AVANT L'ACTION

Élisabeth Macchi se pose beaucoup de questions sur la gestion du personnel. Elle a instauré un cahier d'expressions qui est destiné à ses salariés : « Chacun peut s'exprimer, mais avec des phrases commençant par "Je souhaiterais", "j'aimerais comprendre", "je ressens". À chaque remarque, nous organisons une réunion et ça nous a permis de débloquer certaines situations. » « Cette démarche est une très bonne chose car elle favorise la qualité du dialogue au sein de la structure. Elle contribue également à une dynamique collective par une reconnaissance des difficultés rencontrées

dans le travail et un partage des moyens à mettre en œuvre pour y faire face », remarque Cédryc Fernandez. Cet hiver, certains salariés travaillant à l'hôtel depuis plusieurs années ont fait part à la direction de leur lassitude vis-à-vis du métier, ou du fait qu'ils aspiraient à faire autre chose... « Ce sont des métiers difficiles, reconnaît Élisabeth Macchi. Je suis favorable aux formations pour que les gens évoluent. Les clés de la réussite se situent probablement là : écouter les salariés, réfléchir ensemble à des solutions, favoriser les évolutions et fidéliser le personnel. »

**DANS LE CENTRE** de Lille, l'hôtel L'Arbre Voyageur vient d'ouvrir dans un bâtiment qui auparavant abritait le consulat de Pologne. La prévention des risques professionnels a pu être intégrée dès la conception de cet hôtel. Il a bénéficié notamment de l'expérience acquise par le gérant dans la rénovation d'un autre établissement et de l'expertise de la Carsat Nord-Picardie.

## Adopter ce qui fonctionne ailleurs et l'adapter

**P**our rendre nos clients heureux, nos salariés doivent être heureux. » Telle est la vision de Nicolas Clauzet. Le

directeur de L'Arbre Voyageur s'est en effet préoccupé de la protection de la santé des futurs salariés avant même l'ouverture de l'hôtel, en mars 2017. L'établissement fait partie d'un groupe de cinq hôtels du centre de Lille gérés par Marc Lelieur. C'est dans les murs de l'ancien consulat de Pologne, datant des années 1970 et situé entre le quartier des gares et le Vieux-Lille, qu'est né cet hôtel.

Un étage a été ajouté, mais beaucoup de murs ont été conservés. Les possibilités d'aménagement étaient donc assez limitées. Il était ainsi difficile d'installer un système d'aspiration centralisée pour le nettoyage ou une chute de linge pour supprimer le transport des ballots de linge sale à travers les étages. « *La prévention des risques professionnels a été prise en compte dès la conception, selon une démarche participative impliquant les équipes* », se réjouit Véronique Watteel,

L'ensemble des mesures mises en place à L'Arbre voyageur a déjà été expérimenté au Why, un quatre-étoiles du même groupe, ouvert depuis 2012 et situé à quelques centaines de mètres de là.

contrôleur de sécurité à la Carsat Nord-Picardie.

Le travail du personnel d'étage a pu être facilité grâce à l'installation d'un office à chaque étage, afin d'éviter les allers-retours à la réserve principale pour se réapprovisionner en linge et produits d'accueil pour les clients. Le nettoyage des 48 chambres a été

facilité en posant un revêtement de sol unique dans la chambre, la salle de bain et les toilettes – du parquet traité –, en installant des douches à l'italienne et des lève-lits qui permettent également de mettre les draps sans se baisser. « *Sans lève-lit, le dos en prend un coup* », témoigne Pascaline, femme de chambre nouvellement



© Gaël Kerbaol/INRS

### LE DOCUMENT UNIQUE, UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Avec l'équipe présente à L'Arbre Voyageur, dont une partie est issue d'embauches et l'autre de promotions internes au sein du groupe, Nicolas Clauzet a pu élaborer le document unique de prévention des risques. « *Le plan d'action est assez restreint puisque notre activité a débuté en mars, mais il sera actualisé avec l'exploitation de l'établissement dans l'année* », explique-t-il. « *Lorsque j'ai été nommée au poste de directrice de l'hôtel Why (NDLR : un quatre-étoiles du même groupe), j'ai repris le document unique de l'établissement* », se souvient

pour sa part Najat Lamrabet. Cela aussi est le fruit d'un travail d'équipe, afin d'être au plus proche des différents postes et situations de travail : la gouvernante, qui est une ancienne femme de chambre, l'équipier qui a suivi plusieurs formations en santé-sécurité au travail...

engagée à L'Arbre Voyageur. Elle a découvert ce dispositif à sa prise de poste dans cet établissement malgré une expérience de plusieurs années dans l'hôtellerie.

### Des recettes testées et réussies

Pour éviter aux équipiers les manutentions de lits supplémentaires de la réserve aux chambres, des canapés-lits meublent certaines pièces. Côté outils de travail, l'ergonomie a été privilégiée avec l'achat de matériel évitant de travailler les bras levés ou en se baissant, notamment les balais « mop ». Ceux-ci disposent d'un réservoir intégré et peuvent passer du balayage à sec, à eau ou avec un produit nettoyant en étant pilotés depuis le haut du manche. Les femmes de chambre changent la serpillière en microfibre entre chaque chambre. Pour éviter de glisser dans la salle de bain, elles ont choisi après un test les chaussures antidérapantes qu'elles ont jugées les plus confortables. Et pour fluidifier le travail de l'ensemble du personnel, l'hôtel fonctionne avec un logiciel de gestion centralisé.

L'ensemble de ces mesures a déjà été expérimenté au Why, un quatre-étoiles du même groupe, ouvert depuis 2012 et situé à quelques centaines de mètres de là. Comme L'Arbre Voyageur, l'hôtel a pu bénéficier de l'aide technique de la Carsat Nord-Picardie. « En matière de santé et de sécurité au travail, le Why avait déjà bien tracé le chemin », reconnaît Nicolas Clauzet. Et le succès a été au rendez-vous dans cet hôtel auprès des salariés comme des clients qui le classent numéro 1

sur un site d'avis en ligne parmi une centaine d'hôtels lillois référencés. Pour Najat Lamrabet, qui en est la directrice depuis janvier 2016 en collaboration avec Thomas Lelieur, les deux sont corrélés : « Je ne vois pas comment on peut réussir dans notre métier sans prendre soin de nos équipes. » « Le Why a bien réussi, avec un taux d'occupation hors norme dans cette catégorie d'hôtel », se réjouit également Marc Lelieur, gérant des cinq hôtels du groupe.

Toutes les mesures ne sont toutefois pas transférables d'un hôtel à l'autre, chacun ayant ses spécificités. Pour les chariots d'étage par exemple, le choix s'est porté sur un petit modèle manuel, adapté aux couloirs de L'Arbre Voyageur, plus étroits que ceux du Why. La circulation est plus facile et le chargement moins lourd, ce qui permet de limiter le risque de troubles musculosquelettiques (TMS). Les femmes de chambre le réapprovisionnent et le stockent à l'office de l'étage et l'équipier fournit les offices à partir de la réserve principale en sous-sol avec un chariot spécifique.

À son arrivée dans le groupe, en 2016, le directeur de L'Arbre Voyageur a lui aussi apporté sa contribution à la prévention des risques de l'ensemble des femmes de chambre du groupe avec le « Green me up ». Son principe : quand un client garde sa chambre deux nuits ou plus, il peut renoncer au nettoyage

Les outils de travail choisis pour les femmes de chambre ont été pensés pour limiter les postures contraignantes.

## REPÈRES

### ■ L'ARBRE VOYAGEUR

- 51 chambres sur 6 niveaux.
- Douze salariés en hôtellerie : 5 femmes de chambre

(dont un contrat de qualification professionnelle), 2 équipiers polyvalents, 1 gouvernante, 4 personnes à la réception.

### ■ LE WHY

- 57 chambres sur 6 niveaux.
- Treize salariés en hôtellerie : 5 femmes et valets de chambres, 1 équipier, 1 gouvernante, 1 chef de réception, 5 réceptionnistes.



© Gaëli Kerbaol/INRS

quotidien en le signalant par une pancarte verte sur la poignée de porte. Pour inciter les clients à ce geste écologique, qui permet de diminuer l'utilisation d'eau et de produits nettoyants, une boisson leur est offerte au bar de l'hôtel. Avec un gain pour les femmes de chambre qui voient leur charge de travail ainsi allégée. « Le nombre de chambres concernées est très variable d'un jour à l'autre, selon le nombre de recouches et les clients », précise Victoire, gouvernante depuis 2015 au Why et aujourd'hui à L'Arbre Voyageur.

Pour garantir la sécurité de tous, aussi bien celle de ses prestataires que de ses propres employés, une politique d'accueil des entreprises extérieures – livraison de linge, de boissons et de produits alimentaires – est actuellement mise en place. ■

K. D.

### En savoir plus ■■■

■ **RÉNOVATION des hôtels. Repères pour la sécurité au travail et la santé du personnel.** INRS, ED 6082.

À TÉLÉCHARGER SUR [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).

## SE FORMER EN SANTÉ AU TRAVAIL DANS LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE

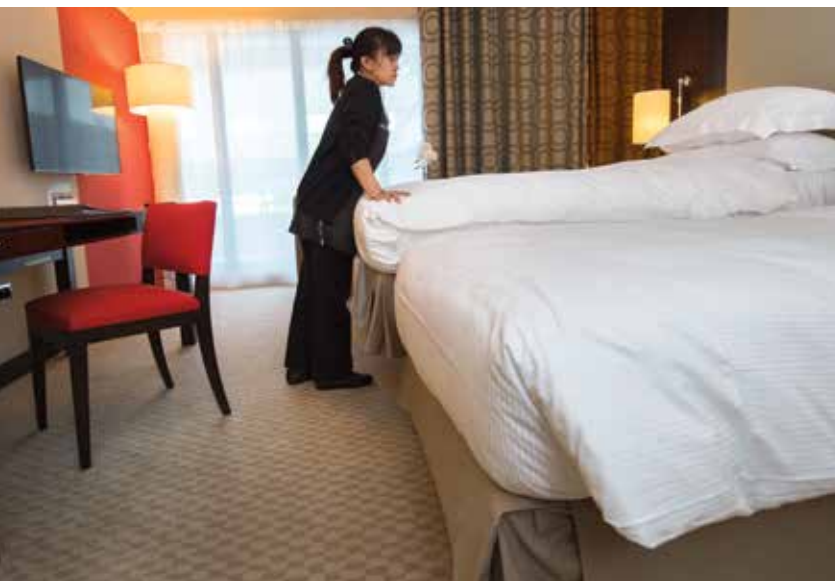
Afin de s'approprier les obligations légales liées à leur nouvelle fonction et les principes généraux de prévention, les deux directeurs d'hôtel ont suivi à l'Umih-formation des Hauts-de-France, une formation destinée aux gérants et aux responsables d'exploitation en hôtellerie. D'une durée de deux jours, elle incluait notamment l'élaboration du document unique et l'identification des RPS. « Comme dans les autres antennes régionales de l'Umih-formation, nous proposons dans notre catalogue des formations en prévention en santé au travail adaptées aux différents

métiers de l'hôtellerie », explique Marion Demillecamps, responsable de l'Umih-formation pour la région des Hauts-de-France. Leur contenu et les durées varient en fonction des publics ciblés. Pour le reste du personnel, il existe différentes formations, parmi lesquelles sauveteur secouriste du travail, préparation ou recyclage à l'habilitation électrique pour le personnel technique...

En savoir plus : [www.umihformation.fr](http://www.umihformation.fr).

**DEPUIS 2011, L'HÔTEL** du Palais de la Méditerranée, à Nice, s'est lancé dans une démarche participative visant à améliorer les conditions de travail du personnel. Le projet a nécessité des investissements matériels et la formation des salariés.

## Une politique de petits pas qui porte ses fruits



© Gaël Kerbaol/INRS

**D**es changements, le Palais de la Méditerranée en a connus beaucoup. Ouvert en 1929, le fastueux hôtel niçois, qui a en son temps hébergé un casino, a cessé d'être exploité à la fin des années 70. Après plusieurs décennies de fermeture et la démolition d'une grande partie de ses murs, cet établissement emblématique de la Promenade des Anglais a rouvert ses portes en 2004. Aujourd'hui, il s'agit d'un cinq-

étoiles dominant la baie des Anges de sa façade Art déco classée aux monuments historiques, et géré par l'enseigne Hyatt. Le bâtiment abrite également un centre de conférences, un restaurant, une piscine solarium, une salle de spectacle et des salles de réunion...

En 2011, l'établissement s'est engagé dans un projet de prévention des risques professionnels, concernant l'ensemble des activités de ses quelque 200 salariés. Tout a débuté par

Toutes les chambres, à l'exception des sept accessibles aux personnes en situation de handicap, sont aujourd'hui équipées de lève-lits à deux niveaux de réglage en hauteur pour s'adapter à la taille du salarié.

un accord relatif à la prévention de la pénibilité et à l'amélioration des conditions de travail signé cette année-là entre la direction et les partenaires sociaux, pour une durée de trois ans. « *Quand je suis intervenu en 2011, la direction et les équipes étaient déjà très sensibilisées à la prévention, se souvient Jean-Denis Clary, ingénieur-conseil à la Carsat Sud-Est. Des actions avaient été engagées avec mon prédécesseur, notamment au niveau des CMR dans les peintures. J'ai toutefois pu leur apporter des conseils techniques et méthodologiques.* »

« *Nous avons une vraie responsabilité vis-à-vis de nos salariés qui font des métiers physiques, avec des postures contraignantes et des gestes répétitifs* », estime Emmanuelle Ghizzo, DRH de l'hôtel. Aménagements intérieurs, aides techniques et organisationnelles... des solutions variées ont été trouvées, mais toujours selon la même méthodologie impliquant la participation des salariés concernés au sein d'un groupe de travail par projet. Ils recherchent ensemble des solutions d'aménagement de leur poste.

Le groupe est chapeauté par un

### DES AMÉLIORATIONS POUR TOUS LES MÉTIERS

À la lingerie, les machines ont été surélevées pour éviter aux lingères de se courber lors du chargement et du déchargement du linge. Les services techniques se sont équipés d'un palan motorisé supprimant la manutention de charges lourdes. Afin de faciliter la conduite des chariots de linge par les équipiers lors de leur remise au prestataire extérieur, le revêtement du sol a été remplacé sur le quai de livraison. Les voituriers et les réceptionnistes ont été équipés de sièges assis-debout afin d'éviter les troubles veineux et les TMS liés à la station

debout prolongée. Côté restauration aussi, des améliorations ont été réalisées : l'employé du mini-bar est équipé d'un chariot motorisé pour l'approvisionnement des chambres, sollicitant beaucoup moins le dos et les bras que la version manuelle.



animateur de prévention, un opérationnel également qui a été préalablement formé en externe à cette nouvelle fonction : établir un diagnostic et une analyse des situations à risques, rechercher des solutions en association avec les opérateurs. Les propositions sont ensuite testées sur le terrain par les équipes et la solution retenue validée par le CHSCT. Elle est déployée progressivement afin de laisser le temps aux salariés de s'approprier le nouvel outil de travail, avec une formation au besoin, et afin d'amortir aussi les coûts.

La plupart des aménagements mis en place pendant ces six années concernaient le personnel des étages, mais pas seulement (lire l'encadré page précédente). « Femmes et valets de chambre sont des métiers particulièrement difficiles, reconnaît Laurent Drouard, directeur des opérations au Palais de la Méditerranée. C'est important pour nous de contribuer à améliorer leurs conditions de travail. » En prévenant en premier lieu les troubles musculosquelettiques (TMS), mais aussi d'autres risques (lire l'encadré ci-dessous).

### Des chariots d'étage motorisés

Concernant les TMS, l'une des premières décisions prises à la suite de la signature de l'accord pénibilité de 2011 concernait l'équipement des chambres en lève-lits. Avec deux niveaux de réglage en hauteur pour s'adapter à la taille du salarié, ils permettent de limiter l'effort physique et les positions contraignantes des employés d'étage lors de la réfection du lit et du

passage de l'aspirateur. Toutes les chambres en sont aujourd'hui équipées, à l'exception des sept accessibles aux personnes en situation de handicap : la hauteur réglementaire n'est pas compatible avec le système.

Pour éviter les torsions lors du dépoussiérage des surfaces, des équipements ergonomiques inclinables à manche télescopique sont également fournis au personnel. Enfin, l'établissement s'équipe progressivement en chariots d'étage motorisés supprimant les efforts physiques. Dix sont déjà utilisés, deux de plus doivent arriver dans l'année, le but étant à terme de remplacer tous les chariots manuels.

Concernant les mesures organisationnelles, un logiciel de gestion mutualisée du travail acquis en 2015 a fluidifié les activités, remplaçant la communication par notes et par téléphone, sources d'interruption. Grâce à leurs minitables, les employés d'étage sont informés en temps réel par la réception de la disponibilité des chambres et le service technique des réparations à effectuer. Plus rapide et moins stressant, il permet à chacun de gérer ses priorités. « Le chariot motorisé et la minitablette nous facilitent véritablement le travail », témoigne Marie-Luisa, employée d'étage depuis onze ans.

En 2016, c'est la suppression des lits d'appoint qui a été engagée : sur roulettes et stockés hors des chambres, ils demandaient beaucoup de manutentions aux équiépiers et aux employés d'étage. Ils ont été remplacés par des chauffeuses convertibles en lit, qui restent dans les chambres et sont pliés et dépliés au besoin. « Nous avons travaillé avec une

société en Aquitaine afin d'avoir un modèle qui soit à la fois confortable et doté d'une housse assortie à la chambre », précise Laurent Drouard.

Dernier équipement actuellement en test par les employés d'étage dans six chambres, un système qui permet de retirer et d'enfiler les housses de couettes en gardant le dos droit et les bras vers le bas. C'est un outil auto-serrant, qui coince le tissu grâce à un système de clips. Fixé au lit, il se rabat en dessous, afin d'être caché. « Il permet aux salariés de moins se baisser, de



© Gaël Kerbaol/INRS

À terme, tous les chariots d'étage seront motorisés. Dix sont déjà présents dans l'établissement et deux de plus devraient arriver dans l'année.

faire moins de manipulations – réduisant ainsi les risques de TMS et la pénibilité – et aussi de moins tourner autour du lit, ce qui diminue la fatigue », constate Jean-Denis Clary. Le système est apprécié des salariés et son déploiement est prévu pour cette année. « Nous avons également pu constater une amélioration de la qualité de service dans nos retours clients », se réjouit Laurent Drouard. ■

K. D.

## LA PRISE EN COMPTE DU RISQUE CHIMIQUE

L'établissement s'est lancé dès 2011 dans la réduction de l'exposition aux agents chimiques dangereux par une gestion renforcée des produits d'entretien et de nettoyage. Les produits ont été triés : les produits inutiles éliminés, les contenants étiquetés, les produits les plus dangereux substitués. Des zones de stockage pour chaque unité de travail ont été identifiées, adaptées aux risques à maîtriser ou aux caractéristiques et classe de compatibilité des produits, stockage des produits dans un endroit adapté - armoire de sécurité pour les produits inflammables, bacs de rétention,

local ventilé... Les salariés utilisant des produits d'entretien et de nettoyage ont été formés à leurs conditions d'utilisation en sécurité et aux équipements de protection individuelle nécessaires pour limiter les risques chimiques encourus. Dans les offices, des centrales de dilution des produits d'entretien ont été installées, afin d'éviter les manipulations des contenants et le contact avec les produits concentrés.

**VOYAGER EN PETITS GROUPES** et partager la même chambre, une tendance touristique à laquelle Paris répond désormais : le premier hôtel trois étoiles de la marque Yooma, basé sur ce concept novateur, vient d'ouvrir dans la capitale : les risques professionnels y ont été anticipés avec l'aide de la Cramif, bien en amont de l'arrivée des clients.

## À concept novateur, démarche de prévention innovante

À quelques encablures de la Tour Eiffel, face à la Maison de la radio, en bord de Seine, le premier hôtel de la chaîne Yooma a ouvert ses portes à Paris au mois de mai. Son concept ? Proposer 106 chambres de deux à six lits, à partager en famille ou entre amis. Soit 434 couchages. Cet hôtel trois étoiles d'un genre tout à fait nouveau, doté également d'un restaurant, emploie 39 employés, auxquels s'ajoutent 15 personnes salariées du prestataire de nettoyage DeCa, chargées d'assurer le ménage des chambres et des parties communes de l'établissement. Si le projet est en tous points novateur, la prévention des risques professionnels n'a pas pour autant été négligée. « *Nous avons été sollicités plus de deux mois et demi avant l'ouverture afin de rédiger le document unique. Ce n'est pas si fréquent chez nos clients* », relève Jean-Pierre Petitpas, consultant pour la société ConformExpertise. « *Nous avons entamé le dialogue avec l'hôtelier et son prestataire*

*de nettoyage très en amont du projet, au moment de l'élaboration des plans. Il est important que l'entreprise utilisatrice et l'entreprise extérieure travaillent de concert* », confirme Christophe Debray, contrôleur de sécurité à la Cramif. Chacun apporte ainsi son expérience, qui profite à tous. Le document unique de DeCa a par exemple été inclus dans le nouveau document unique.

C'est que le fondateur de Yooma, Pierre Beckerich, affiche sa volonté de garantir une qualité de travail à ses futurs employés. « *Pour éviter le turnover, fréquent dans le secteur, et offrir de vrais parcours de carrière* », commente Emmanuelle Servy, directrice administrative et financière de la société Euragone Investment Management, propriétaire de Yooma.

Côté réception, le hall d'accueil conçu par le designer français Ora-ïto se veut moderne tout en intégrant différents points de prévention. « *Par exemple, le comptoir d'accueil a été placé à une hauteur de 90 cm pour permettre aux réceptionnistes*

*d'utiliser un siège assis-débout. Nous tenions à ce que l'aspect pratique et le confort priment sur l'esthétique* », note Emmanuelle Servy. Un décrochage de la banque d'accueil a également été conçu pour rendre celle-ci accessible aux personnes en fauteuil roulant – aussi bien du côté client que salarié. Un tapis anti-fatigue en néoprène est également installé derrière la banque d'accueil.

Autre originalité de ce comptoir, il se prolonge par le bar. « *En heures creuses, il y a toujours un binôme réceptionniste-barista dans le hall d'accueil.*

Pour le nettoyage des sols, une aspiration centralisée a été installée ce qui évite d'avoir à manipuler des aspirateurs.



© Philippe Castano pour l'INRS



© Philippe Castano pour l'INRS

### ÉVITER LES GESTES INUTILES

Les lits doubles peuvent être séparés en deux lits simples dans toutes les chambres, le choix du client se faisant à la réservation. Mais l'idée est d'en garder certaines pour l'une ou l'autre des fonctions et d'éviter ainsi les manipulations et les gestes inutiles. « *Nous déterminerons le nombre de chambres simples et doubles en fonction de la demande, nous sommes encore en période de test* », explique Emmanuelle Servy.

Un seul salarié n'occupe pas les deux postes en même temps. En revanche, les employés vont être formés à la fois au bar et à la réception pour pouvoir se prêter main forte, voire, pour ceux qui le souhaitent, changer de poste, afin d'éviter la routine et les tâches répétitives. Nous serons également attentifs à faciliter la montée en compétences des réceptionnistes vers le poste de barista puis de chef de rang », assure Emmanuelle Servy.

### Faciliter le travail

La présence *a minima* d'un binôme réceptionniste-barista présente un autre avantage : éviter le travail isolé. « C'est un point important, alors que nous constatons des agressions de plus en plus fréquentes dans les hôtels en France. Pour compléter la sécurité, l'accueil est équipé d'une vidéo-surveillance permanente », explique Jean-Pierre Petitpas. Dans les périodes d'affluence, les équipes seront doublées pour atteindre quatre personnes.

Autre point de vigilance, à destination des personnels de réception travaillant la nuit : la mise à disposition d'une collation et d'un lit de repos pour se reposer avant de rentrer chez soi. Le service de transport de bagages en chambre n'étant pas proposé – des chariots sont mis à la disposition de la clientèle –, les réceptionnistes ne seront pas exposés au port de charges. Enfin, un logiciel de gestion hôtelière a été conçu comme une plateforme à laquelle peuvent être intégrés d'autres logiciels, par exemple celui utilisé par le personnel d'étage pour connaître les chambres à nettoyer et faire



© Philippe Castano pour l'INRS

savoir aux réceptionnistes celles qui ont déjà été faites. Objectif : faciliter le travail des uns et des autres.

Aux étages, des mesures ont été prises pour prévenir le port de charges par le personnel du prestataire de nettoyage. Sur recommandation de la Cramif, une aspiration centralisée a été installée ce qui évite de porter des aspirateurs. Des prises installées dans le couloir toutes les deux chambres évitent la manipulation de flexibles longs et suppriment les câbles électriques, ainsi que le risque de chute associé.

Le remplacement des draps des lits superposés se fait toujours en binôme. Les salariés disposent de plates-formes pour accéder plus facilement au matelas et travailler plus confortablement.

La tendance actuelle dans l'hôtellerie, concurrencée par AirBnb, est au développement de chambres familiales, entre hôtellerie classique et auberge de jeunesse. Il a été nécessaire de réfléchir à la démarche de prévention dans une situation atypique : celle du personnel d'étage travaillant dans des chambres comportant un ou deux lits superposés (lire l'encadré ci-dessous). « Nous avons adopté un système de plate-forme avec garde-corps. Ce matériel est pliable et donc facilement transportable sur les chariots de ménage et aisé à ranger dans les offices. Par ailleurs, le ménage des chambres et les changements de draps dans les lits superposés se fait toujours en binôme pour partager les charges lourdes et varier les tâches », remarque Emmanuelle Servy. Et les surfaces planes et à hauteur humaine du mobilier sont privilégiées pour faciliter le nettoyage. Quant aux lits doubles, ils peuvent être séparés en deux lits simples et coulissent sur rail, évitant les mauvaises postures pour passer l'aspirateur sous les sommiers (lire l'encadré page précédente).

Par ailleurs, une lingerie a été installée à chacun des deux étages accueillant les chambres. Le linge propre y est directement livré par une société de blanchisserie prestataire, qui récupère également les draps sales, évitant ainsi les manipulations par le personnel d'étage. « Les salariés des entreprises extérieures doivent bénéficier de la même prévention que ceux du Yooma. Nous souhaitons tous travailler ensemble dans la durée », estime Emmanuelle Servy. ■

G. G.

## INTERVIEW

**CHRISTOPHE BALLUE**, contrôleur de sécurité à la Cramif

« Afin de mettre en place une démarche de prévention pour le personnel d'étage, nous avons visité une chambre témoin avec le prestataire et l'hôtelier. Pour intervenir au niveau des lits superposés supérieurs, le travail en surélévation est apparu nécessaire. Il n'était pas possible d'utiliser un marchepied, mais par extrapolation, la PIRL (plate-forme individuelle roulante légère) utilisée dans la grande distribution a semblé une bonne solution. Nous en avons prêté une pour que l'hôtelier et le prestataire puissent faire des tests. Elle était trop grande

pour les chambres, un modèle moins volumineux a été choisi. Par ailleurs, pour éviter que le personnel d'étage ait à monter et descendre pour border la tête puis le pied de lit, cette tâche se fait en binôme. Et afin de limiter les opérations sur le lit, il est demandé au personnel d'étage de housser seulement le matelas et de déposer la couette dans sa housse en pied de lit, pliée, mais sans la border. »

**LA SOCIÉTÉ** Saint-Honoré Cleaning déploie à l'hôtel Renaissance Paris République le nettoyage vapeur, un procédé qui lui permet de s'affranchir des produits chimiques tout en limitant les TMS. La Cramif a apporté une aide financière aux deux entreprises pour leur investissement dans la prévention des risques professionnels.

## La vapeur peut faire la différence

La décision avait été prise bien avant l'ouverture de l'hôtel, en avril 2016. Le nettoyage du Renaissance Paris République se ferait sans produits chimiques, pour le bien-être de tous, clients et personnel. Ce choix s'inscrivait dans une démarche éco-citoyenne plus globale de la direction. Le cinq-étoiles du X<sup>e</sup> arrondissement de Paris a donc misé sur le nettoyage vapeur pour ses 121 chambres ainsi que pour les parties communes. « *Nous avons décidé de faire appel à une entreprise extérieure, spécialisée dans ce type de service car c'est un métier en soi* », explique Frédéric Bonomo, directeur de l'hôtel depuis août 2015.

C'est la société Saint-Honoré Cleaning qui a été choisie pour ce partenariat. Elle a été bien évidemment impliquée avant l'ouverture de l'hôtel dans le choix du matériel qui allait être mis à la disposition de ses propres salariés. La directrice de la société, Marine Billiard, a proposé le modèle de machine de nettoyage à la vapeur sèche adapté aux opérations qui lui

### REPÈRES

■ **121 CHAMBRES** sur neuf étages.

■ **UNE VINGTAINE** de salariés de l'hôtel travaillent à la réception et la conciergerie.

■ **25 PERSONNES** de l'entreprise Saint-Honoré Cleaning y sont en charge du nettoyage (femmes et valet de chambres, équipiers, gouvernantes, lingères).

étaient demandées. Une dizaine d'engins ont été achetés pour l'établissement, financés en partie par un contrat de prévention signé avec la Cramif.

### Vapeur et vinaigre blanc

De la taille d'un aspirateur compact, la machine ne pèse que 2,5 kg et son remplissage avec 1,2 l d'eau du robinet assure le nettoyage de deux chambres. Elle est stockée sur place dans la réserve. La vapeur qui en sort à une pression de 4 bars permet une action mécanique sur la saleté. « *Sa température de 120 °C permet de désinfecter sans aucun produit chimique* », souligne Christophe Ballue, contrôleur de sécurité à la Cramif. De nombreuses surfaces peuvent être nettoyées : vitrage, paroi de douche, miroir, mobilier, etc. Différents embouts permettent une adaptation ergonomique aux tâches à réaliser et limitent les postures contraignantes. Des gants en microfibres peuvent aussi y être associés pour traiter les vitres par exemple.

« *J'ai utilisé des produits nettoyants avant et je préfère le net-*

*toyage à la vapeur* », témoigne Alexandra, femme de chambre de Saint-Honoré Cleaning qui travaille dans cet hôtel depuis mai 2016. « *C'est appréciable car le nettoyage ne laisse pas d'odeur*, souligne Judith Havik, gouvernante générale de l'hôtel et personne référente pour la société Saint-Honoré Cleaning. *Le seul produit qu'on utilise, c'est du vinaigre blanc pour détartrer.* »

Les deux entreprises ont également collaboré sur le choix du reste du matériel. « *Nous incitons les entreprises avec qui nous travaillons à investir dans du matériel qui facilite l'activité de nos salariés*, précise Marine Billiard : *chariots d'étage, lève-lits et tout système pour faire les lits qui limite les TMS... mais aussi des systèmes de gestion centralisée qui facilitent la communication entre les salariés et l'organisation du travail, et diminuent le stress.* » L'hôtel s'est aussi équipé en lève-lits, financés en partie par la Cramif grâce à un contrat de prévention. L'établissement s'est aussi lancé dans l'implantation d'un système de gestion centralisée. ■

K. D.

### INTERVIEW

**MARINE BILLIARD**, fondatrice de la société Saint-Honoré Cleaning

« *J'ai compris les difficultés du métier d'opérationnel d'étage quand j'ai travaillé avec mes équipes sur le terrain. C'est un métier très physique. Leur faciliter la tâche était l'un des principes fondamentaux lorsque j'ai créé la société en 2013. En premier lieu, limiter les TMS. Nous sommes par exemple une société de nettoyage qui n'a jamais eu de seaux ! Les salariés utilisent du matériel ergonomique, tels des balais avec réservoir. Nous sommes toujours à la recherche d'innovations*

*facilitant le métier de nos équipes et le revalorisant.*

*Le nettoyage à la vapeur sèche que nous développons depuis 2015 dans l'hôtellerie de luxe est un changement pour nos salariés qui n'est pas anodin : il va à l'encontre de la vision traditionnelle selon laquelle les produits chimiques sont nécessaires pour désinfecter. Et cela modifie également les pratiques professionnelles que nous avons accompagnées par des formations techniques. »*