

Hôtellerie : dites **STOP** aux troubles musculosquelettiques !

Webinaire du 28 septembre 2023 – 45 mn + 15 mn de questions/réponses

Webinaire du réseau Présanse Paca-Corse



Ce webinaire vous est proposé par le réseau Présanse Paca-Corse, qui regroupe 17 services de prévention et de santé au travail interentreprises de Paca et Corse, œuvrant pour 137 000 entreprises et plus d'1 million de salariés du secteur privé.

Retrouvez leurs coordonnées sur www.presanse-pacacorse.org (rubrique « Le Réseau »).

Le contenu de ce webinaire a été réalisé par les services de prévention et de santé au travail :

AIST 84
AMETRA 06
GEST05
ODALIA (AIST 83)
ST-Provence

Les intervenants

Hanane DYANY

Conseillère en
prévention Santé
au Travail

AIST 84

Paul RAUTE

Ergonome

AIST 84



Dr Evelyne BARRE

Médecin du travail

AMETRA06

Julie LERCARI

Conseillère en Prévention
des Risques Professionnels

SANTÉ AU TRAVAIL
PROVENCE

Sabrina AULAS

Assistante
Technique en
Santé Travail

ODALIA (AIST 83)

Au programme ...

Quelques données et statistiques

Définitions, enjeux et facteurs de risques

La Prévention en hôtellerie

Accueil et réception

L'entretien des chambres

Le room service et petite restauration

Les risques en commun à tous les postes

Les ressources disponibles en prévention



Quelques données et statistiques

En hôtellerie

DANS VOTRE PROFESSION :

680 000

JOURNÉES PERDUES PAR AN

42 %

DES ACCIDENTS LIÉS AUX
MANUTENTIONS MANUELLES

39 %

DES ACCIDENTS DUS
AUX CHUTES

Source : Cnam

EN MOYENNE :

67 JOURS D'ARRÊT
PAR ACCIDENT DU TRAVAIL

254
JOURS D'ARRÊT PAR MALADIE
PROFESSIONNELLE



Maladies Professionnelles
reconnues en Hôtellerie :
93% sont des TMS

(87% en moyenne dans les
autres secteurs d'activités)

Les enjeux et l'impact des TMS

- Conséquences des TMS sur les **salariés**
 - Des douleurs, voire un handicap
 - Une baisse de motivation
 - Un risque d'inaptitude (reclassement, licenciement...)
- Conséquences des TMS sur l'**entreprise**
 - Des difficultés de recrutement si les postes ne sont pas attractifs
 - De l'absentéisme
 - Le coût direct et indirect (taux d'AT/MP, remplacement/formation...)

Les TMS et les facteurs de risque

Les troubles musculosquelettiques (TMS)

- « Les troubles musculosquelettiques (TMS) des membres supérieurs et inférieurs sont des troubles de l'appareil locomoteur pour lesquels l'activité professionnelle peut jouer un rôle dans la genèse, le maintien ou l'aggravation. Les TMS affectent principalement les muscles, les tendons et les nerfs, c'est-à-dire les tissus mous. » (INRS, 2023)
- Les facteurs à l'origine des TMS sont divers et résultent d'un déséquilibre entre les capacités fonctionnelles des individus et les sollicitations qui apparaissent dans un contexte de travail.



Les facteurs de risques de TMS

Facteurs biomécaniques

(postures et gestes)

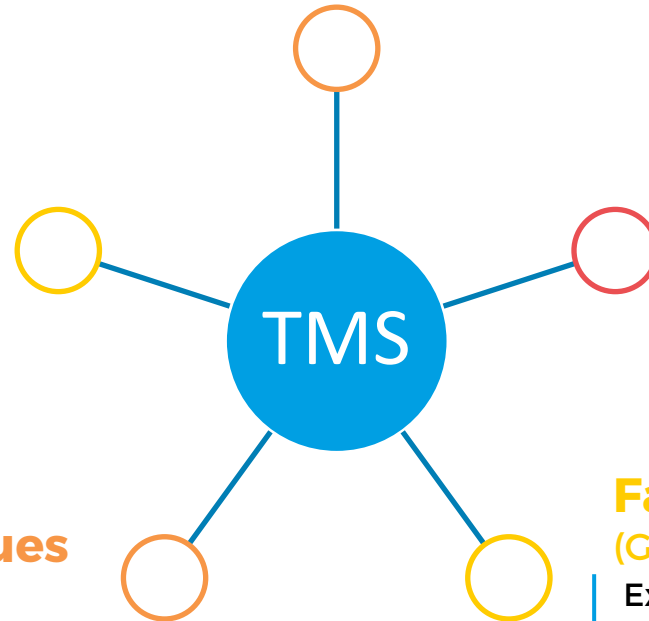
Fréquence, amplitude, intensité, durée, vitesse, précision, asymétrie gestuelle
Diversité et variabilité gestuelle : choisie ou subie ?

Facteurs individuels

Ancienneté et âge
Antécédents TMS
Morphologie (taille, poids)
Diabète
Consommations et addictions
Genre (Homme/Femme)

Facteurs mécaniques

Pressions mécaniques
Chocs
Vibrations



Facteurs environnementaux

Ambiances thermiques (T°, humidité, écoulements air, tenue vestimentaire, activité)
Ambiances sonores
Ambiance lumineuse (naturelle, artificielle, type éclairage)

Facteurs psychosociaux

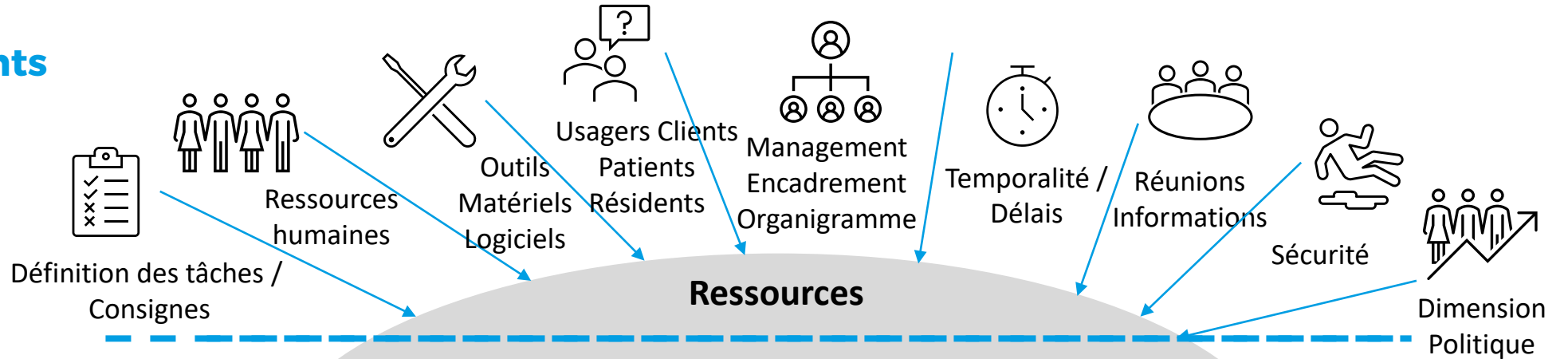
(Gollac et Bodier, 2011)

Exigences du travail
Exigences émotionnelles
Manque d'autonomie et de marges de manœuvre
Conflits de valeur
Manque de soutien social et de reconnaissance
Insécurité de l'emploi et du travail

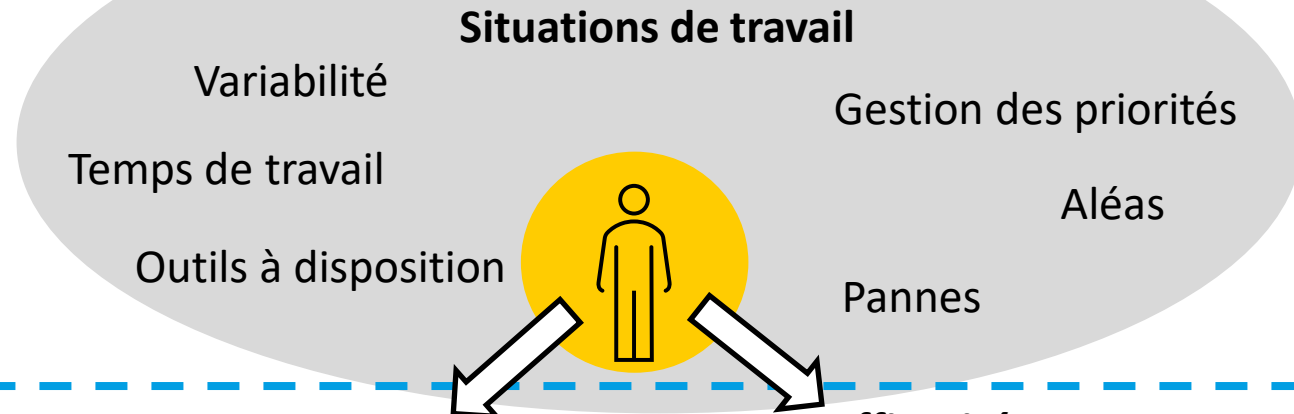
La prévention en hôtellerie

Les déterminants de l'activité

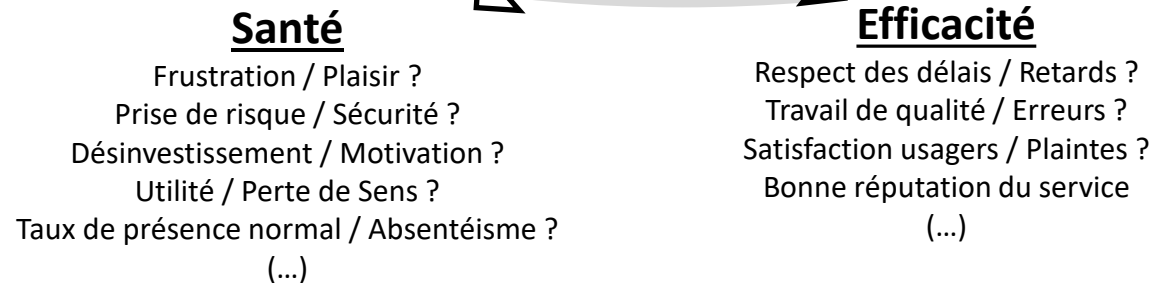
Déterminants



Travail réel



Effets / Conséquences



Les déterminants

Agencement de l'espace

(aménagement, stockage sur différents étages, déplacements verticaux, gestion/optimisation des flux...)

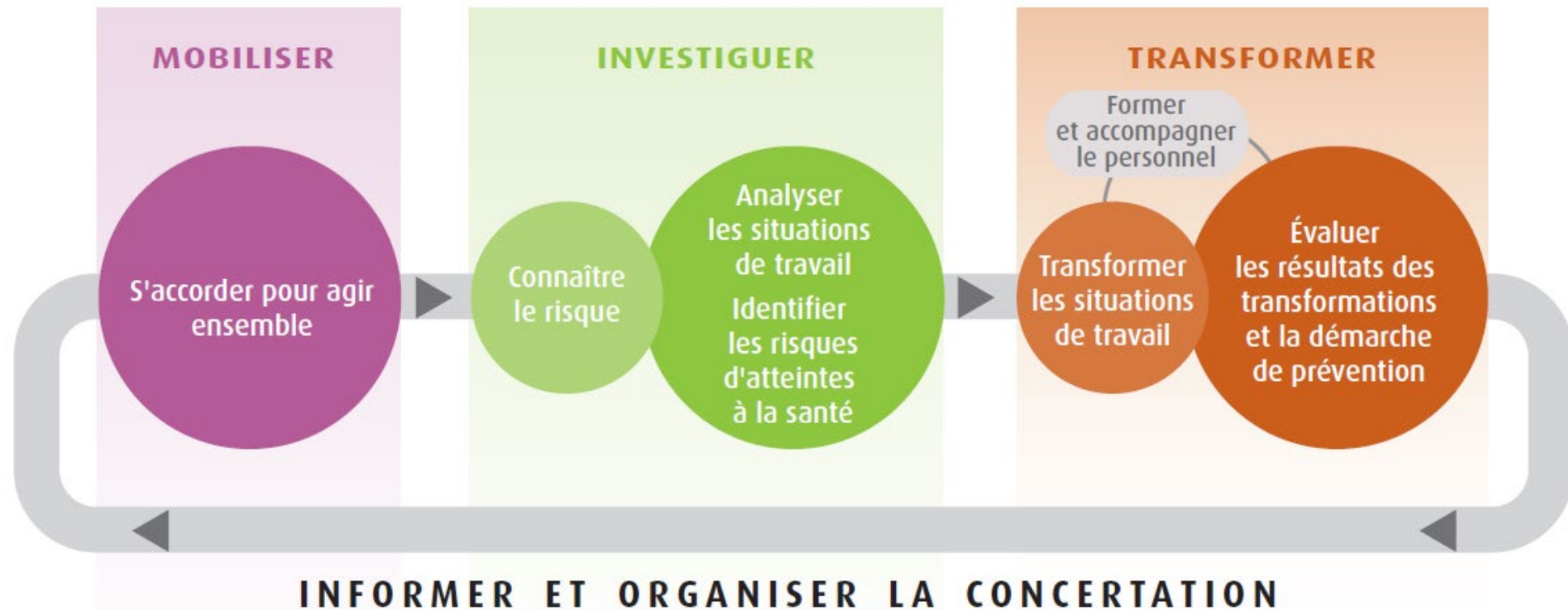
Organisation

(variabilité de la charge de travail, nombre de salariés, renfort disponible, management/encadrement, qualité/prestation attendue...)

Les moyens disponibles

(matériels, équipes formées/intégrées...)

Démarche de prévention



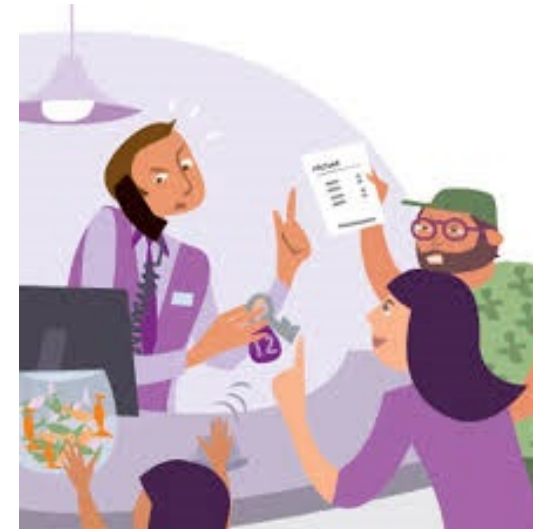
Source INRS PREVENTION TMS

La prévention en hôtellerie

→ Accueil et réception

Accueil et réception

- Les principales tâches :
 - Gérer les réservations (téléphone, mail, centrale, en direct)
 - Accueillir les clients (physique / téléphonique)
 - Vendre les services hôteliers (carrefour des services)
 - Recueillir les plaintes et essayer de solutionner leurs problèmes
 - Veiller à ce que les clients ne manquent de rien
 - Facturer et encaisser les séjours à leur départ
 - Mission complémentaire la nuit : veiller à la sécurité des biens et des personnes
 - Prendre en charge les valises des clients et faire en sorte qu'elles arrivent au bon endroit sans incident



Source : INRS

Les facteurs de risques de TMS – Accueil, réception et bagagerie

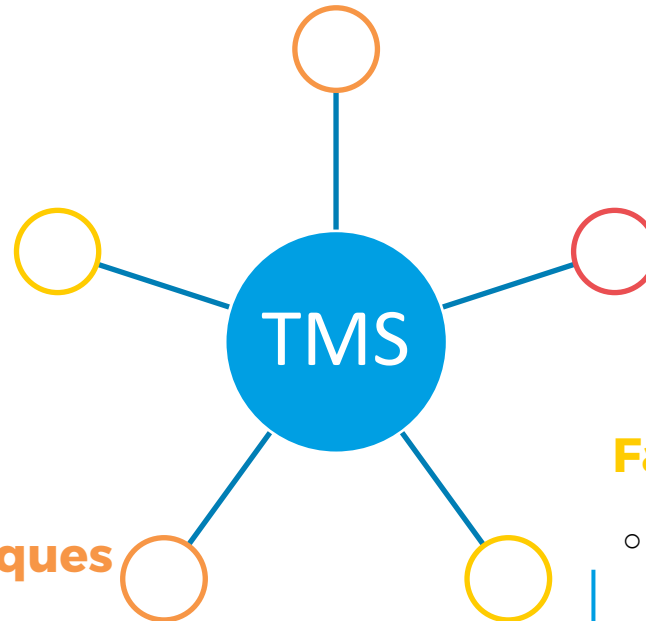
Facteurs individuels

Facteurs biomécaniques (postures et gestes)

- **Travail sur écran/posture**
- Positions contraignantes : station debout prolongée (troubles veineux), sollicitations importantes du cou, élévation des épaules, flexion de tronc et port de charges
- **Chargement/déchargement des bagages**
stockage voire transfert en chambre

Facteurs mécaniques

- Présence de moquettes, lino, pas de portes, dénivellation
- Chocs



Facteurs environnementaux

- **Exposition aux variations thermiques/intempéries**
- Bruit, le fond musical, ascenseur et va-et-vient incessant
- **Conception de la borne** (position trop basse par rapport au public) / mobiliers souvent inadaptés à la diversité des tâches (hauteur, largeur, profondeur, etc.)

Facteurs psychosociaux

- **Périodes d'affluence de la clientèle** en arrivée ou en départ, tâches simultanées, imprévues et urgence, jours fériés, week-end... Stress
- Travail de nuit
- Contact clientèle/risque agression
- Sécurité/Travail isolé
- Communication avec les autres services

Exemples de situation de travail : aménagement du poste d'accueil

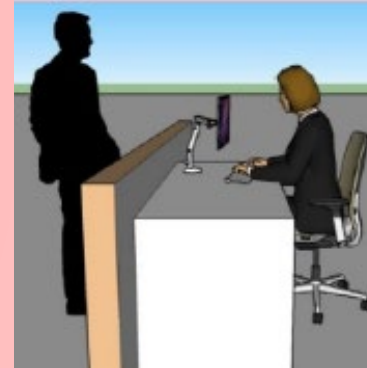
Configurations à éviter :



Public debout / opérateur debout

Remarques :

- La posture debout prolongée entraîne fatigue et douleurs rachidiennes.
- Mettre à disposition un siège assis/debout (le meuble doit permettre le passage des jambes sous le plan de travail).
- Mettre en place une organisation permettant l'alternance en position assise.



Public debout / opérateur assis (de même niveau)

Remarques :

- Sollicitation du cou (hyperextension).
- Conversation à un niveau différent (sentiment possible d'infériorité, exposition en cas d'agression).



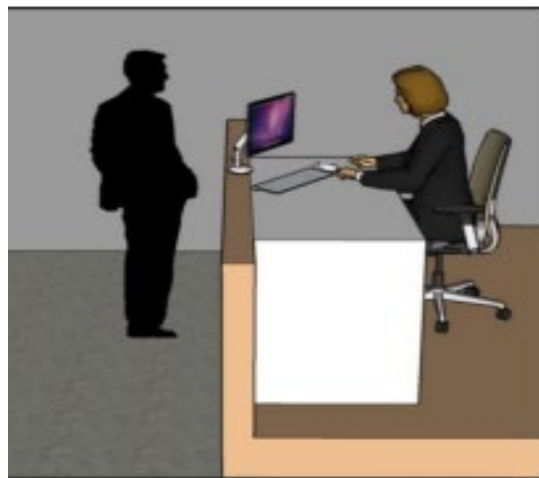
Cette configuration est à proscrire car elle entraîne des contraintes biomécaniques (hyperextension du cou) et psychosociale (sentiment d'infériorité, exposition en cas d'agression)

Axes d'amélioration du poste d'accueil

Public debout/opérateur en assise surélevée



Poste sur estrade



Repères de conceptions

- ✓ Profondeur bureau 0,80 m, longueur 1,10 m minimum
- ✓ Distance œil/écran : 0,50 m - 0,70 m
- ✓ Angle écran /public à 60°
- ✓ Espace minimum derrière le bureau de 1,50 m
- ✓ Emplacement des jambes : 0,60 m - 0,70 m min de profondeur et 1,10 m de largeur

Concevoir un accès PMR

- ▶ Concevoir une hauteur maximale de 0,80 m
- ▶ Laisser un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant

Axes d'amélioration du poste d'accueil

- Choisir des équipements légers et maniables, des meubles aux extrémités arrondies, des plans de travail à hauteur réglable
- Privilégier une conception et des matériaux qui limitent les postures contraignantes, des outils informatiques adaptés et conviviaux, des casques, des systèmes et communication entre services
- Disposer de sièges assis debout ou de sièges adaptés à la hauteur de la banque d'accueil
- Conseiller des tapis anti-fatigue en cas de station debout prolongée
- Analyser et prendre du recul sur les aléas, pannes, incivilités et faire remonter les problématiques à sa hiérarchie, pouvoir se soustraire lors d'une agression éventuelle (back office ?)

Axes d'améliorations au poste de bagagiste

- Disposer d'une zone de stationnement pour le chargement/déchargement des bagages
- Favoriser l'alternance des tâches, l'activité en binôme étant toujours préférée
- Disposer de vêtements adaptés à l'ambiance thermique
- Disposer d'aides techniques, chariots en bon état de marche et adaptés au sol, voire motorisés, à fond constant
- Pouvoir obtenir l'aide de salariés temporaires en cas de flux non prévu
- Pouvoir faire appel à un agent de sécurité, disposer de vidéosurveillance, pouvoir se soustraire à une agression éventuelle



Chariot à bagages APIR

La prévention en hôtellerie

→ L'entretien des chambres

Femmes de chambres - Valets

Les principales tâches :

- **Préparation du matériel :**
 - Réapprovisionner le chariot en produits d'entretien et matériel (aspirateur, chiffons...)
- **Nettoyage des chambres :**
 - Aérer, enlever le linge sale (draps, serviettes) et vider les poubelles
 - Nettoyer les salles de bains
 - Dépoussiérer, aspirer, nettoyer le sol, le mobilier...
 - Refaire les lits et réapprovisionner en accessoires (papier toilette, produits d'accueil, d'hygiène, mini bar...)
 - Informer la Direction si une anomalie a été constatée
- **Rangement du matériel**
- **Nettoyage des parties communes**
- **Répondre aux demandes des clients**



Source : inrs

Les facteurs de risques de TMS – Femme de chambre - Valet

Facteurs biomécaniques

(postures et gestes)

Station debout, piétinements et déplacements importants.

Rotations avec ou sans inclinaison latérale du rachis, flexions du tronc (ex : entretien des chambres, salles de bains, espaces exigus...).

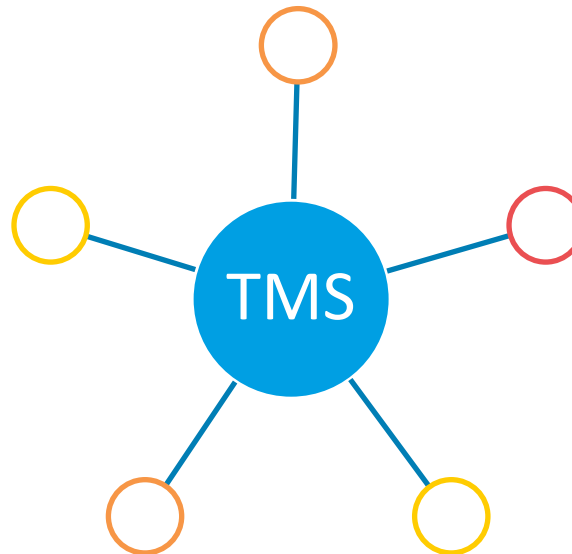
Gestes bras en l'air, élévations des épaules, amplitudes articulaires importantes (ex : nettoyage vitres, des étagères...).

Positions accroupies (ex : recouche, nettoyage parties basses, sols...).

Gestes répétitifs, mouvements circulaires de la main (ex : essuyage, nettoyage manuel des surfaces...).

Sollicitation du dos : charges soulevées, tirées, poussées (ex : manutention de linge, déplacement lits...).

Facteurs individuels



Facteurs environnementaux

Ambiances thermique et lumineuse (naturelle, artificielle, type éclairage)

Facteurs psychosociaux

Gestion de la charge de travail (anticipation / imprévu / nombre de chambres...)

Organisation du travail : travail seul ou en binôme, rotation sur les postes...

Exigences clients / risque d'agression

Défaut de communication/information entre l'accueil, les clients et les femmes de chambres (ex : heures de départ...)

Facteurs mécaniques

Présence de moquettes, lino, pas de portes, dénivellation
Chocs/heurts

Déplacements des chariots
(traction-poussée, vibrations)

Axes d'améliorations

Réfléchir dès la conception :

- A la nature des matériaux des revêtements de sols, des murs de la salle de bains et des chambres
- Au poids et au volume des meubles, à leur hauteur et leur accessibilité, évaluer la nécessité et suppression de certains meubles ou décorations murales pour diminuer la densité
- Limiter la hauteur des étagères et des placards
- Evaluer l'accessibilité des espaces, limiter les espaces réduits
- Installer du matériel et du mobilier adapté (douches à l'italienne, parois mobiles, mobilier facilement déplaçable...)
- Prévoir une aspiration centralisée
- Ascenseurs et monte-charge à privilégier
- Choix d'objets lisses, aux formes arrondies et sans angles

Axes d'améliorations

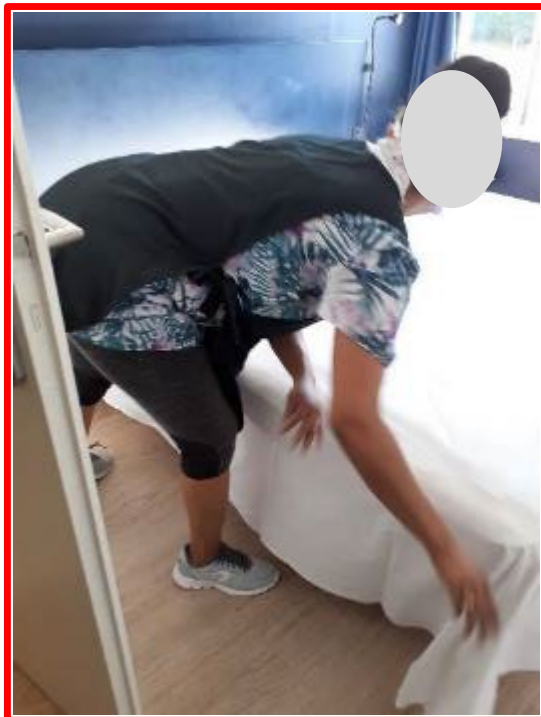
Choix du matériel technique et de nettoyage :

- Tester des dispositifs innovants :
 - Lève-lits électriques (ou lits à niveau variable/hauteur surélevée) ;
 - Système pour faciliter le housage et déhousage des couettes
- Mobilier sans lien au sol ou avec pieds hauts
- Chariots d'étages motorisés ou rolls, adaptés au sol et aux locaux, avec éléments détachables (sacs pour linge sale, sacs poubelles...)
- Revêtement facilement nettoyable
- Matériel de nettoyage léger et maniable (chariot pré-imprégnation, aspirateur léger et pratique d'usage, perche pour le nettoyage des vitres à manche télescopique et inclinable)
- Système d'approvisionnement en linge propre (placards ou sas de passage de linge entre couloir et chambre...)
- Système d'évacuation et de récupération du linge sale (chute directe dans la lingerie)
- Centrale de dilution des produits dans chaque office

Exemple de dispositif pour surélever le lit



Sans dispositif : contrainte posturale répétée



Avec dispositif : mise à hauteur du lit le temps de changer les draps ou faire le lit



Axes d'améliorations

Organisationnels :

- Rotation du personnel, travail en binôme, équilibre de la charge de travail entre les personnes (nombre de recouches et de chambres à blanc)
- Anticipation de la charge de travail, quantité de travail et contrainte temporelle (nombre de chambres en un temps déterminé)
- Dispositif d'information en temps réel sur le travail à faire : libération des chambres, chambres vides et relouées
- Réduction du nombre de chambres à faire selon l'âge (plan sénior) et selon la pénibilité

La prévention en hôtellerie

**→ Petite restauration et
déjeuner**

Petite restauration/petit déjeuner

Les principales tâches :

- Réceptionner les marchandises
- S'assurer de la gestion des stocks (minibars, commandes matières 1ères..)
- Mettre en place et gérer le petit-déjeuner (dresser tables/plateaux, approvisionnement des denrées, cuisson, gestion consommables/vaisselle...)
- Transmettre les commandes en cuisine
- S'assurer du débarrassage et du nettoyage de la zone de restauration
- Acheminer et récupérer les plateaux en chambre
- Assurer la plonge de la vaisselle utilisée
- Se rendre disponible aux demandes clients / passation d'appels

Les facteurs de risques de TMS – Petite restauration

Facteurs individuels

Facteurs biomécaniques (postures et gestes)

Manutention manuelle des plateaux et denrées (**nombre, poids, facilité de prise**)
Hauteur d'application des efforts (**postures contraignantes, amplitudes articulaires**)
Déplacements des chariots (**traction-poussée**)
Espace exigu

Facteurs mécaniques

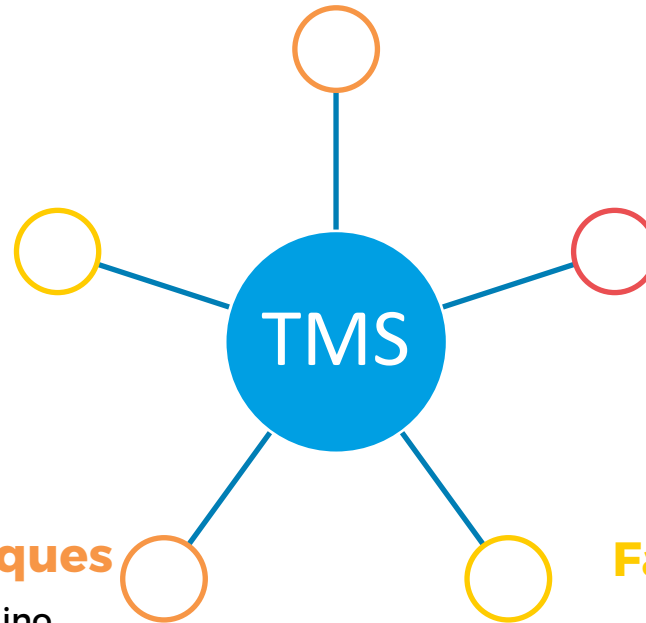
Présence de moquettes, lino, pas de portes, dénivellation
Chocs/heurts
Vibrations des chariots/bennes déchets

Facteurs environnementaux

Ambiances thermiques
Ambiances sonores (bruit des chariots, machine de plonge, salle de restauration)
Ambiance lumineuse (naturelle, artificielle, type éclairage)

Facteurs psychosociaux

Travail horaires décalés (horaire de nuit, travail de week-end)
Exigences clients / risque d'agression
Gestion de la charge (anticipation / imprévus)

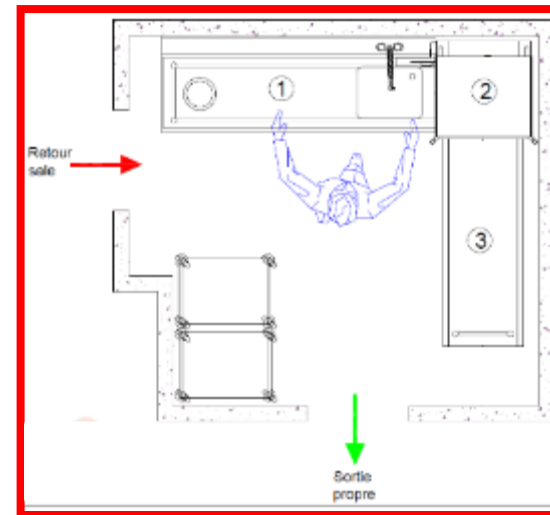
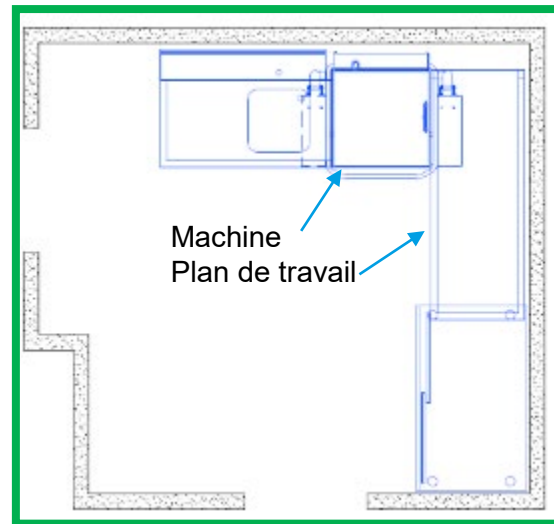


Axes d'améliorations

■ Aménagement des postes de plonge :

→ Privilégier l'alignement entre l'évier, la machine et la sortie des plateaux (cf. ci-dessous, image de gauche).

Cette installation permet ainsi de faire glisser les plateaux en évitant de les soulever.



En mettant la machine dans l'angle (proposition de droite), l'opérateur ne peut pas se mettre en face de la machine pour actionner le capot avec ses deux mains.

→ Disposer d'une **machine** :

- Adaptée au volume et au type de vaisselle à nettoyer
- Dont la hauteur est adaptée
- Dont l'émission sonore est favorable (inférieure à 80 dB)
- Dont la fermeture et l'ouverture du capot est possible frontalement

Une manipulation à deux mains est nécessaire.

Assurer la formation nécessaire pour le personnel concerné.



Image : Santé au Travail
Provence

Axes d'améliorations

■ Chariots :

- Organisationnel : veiller à l'entretien régulier des roues ; limiter le chargement en hauteur des plateaux (étages inférieurs et supérieurs)
- Technique : la motorisation des roues / mise à disposition de tracteur-pousseur, facilité de prise/moyen de préhension



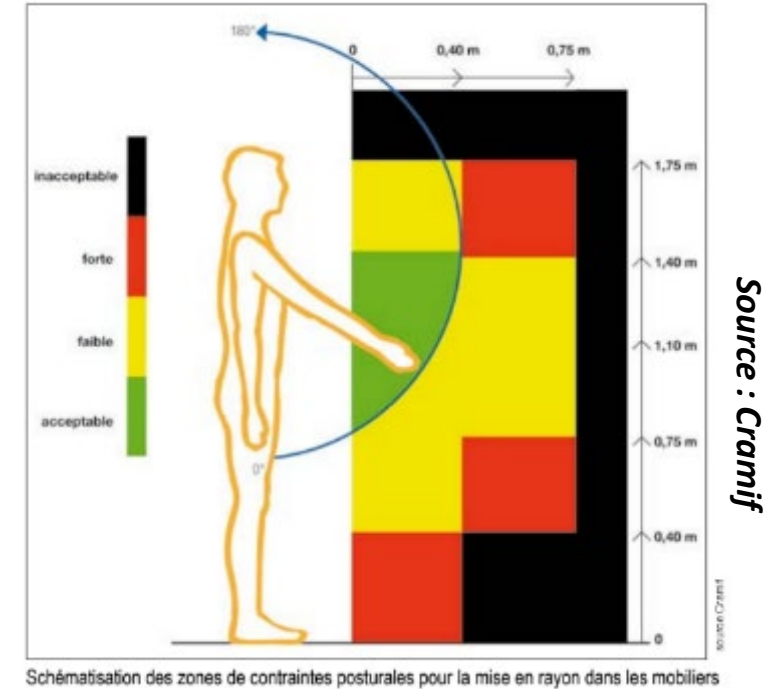
*Tracteur pousseur électrique
T1000 - Liftop*

■ Vaisselle :

- Organisationnel : optimiser le stockage pour limiter les déplacements (offices, espace de stockage aux différents étages)
- Technique : minimiser le poids des plateaux/assiettes et faciliter leur préhension ; monte-charge en lien avec la cuisine ; chariot à niveau constant à assiette

Axes d'améliorations

- Réception des marchandises :
 - Organisation : Optimiser les hauteurs de stockage (le + fréquemment utilisé au + proche, le plus lourd à hauteur de bassin)
 - Technique : Proposer des aides à la manutention type engins de levages électriques (chariots de manutentions, transpalettes à hauteur réglable)
 - Humains : Effectuer les réceptions à plusieurs et préférer les rotations pour éviter la redondance



Schématisation des zones de contraintes posturales pour la mise en rayon dans les mobiliers



La prévention en hôtellerie

**Risques et axes
d'améliorations communs à
tous les postes**

D'autres risques existent...

- Risque infectieux (draps souillés, vaisselle...)
- Risque chimique (produits de nettoyage et d'entretien)
- Risque de perturbations des rythmes biologiques
- Risques liés aux déplacements et chutes
- Risques psychosociaux



Source : INRS

Axes d'amélioration en commun

- Favoriser la communication, l'entraide entre les services,
- Faire appel à des salariés temporaires en cas de flux non prévu, renfort en saison, extras...
- Favoriser l'alternance des tâches et respecter les temps de pause

- Formations
 - Initiale et continue
 - Ponctuelle (nouveau logiciel d'accueil ou gestion des incivilités par exemple)
 - Formation des saisonniers

- Réfléchir dès la conception :
 - Implantation des locaux, matériels et mobiliers adaptés (douches à l'italienne, parois mobiles, mobilier facilement déplaçable...), aspiration centralisée, ascenseur, monte-charges, monte-plats...

Les ressources disponibles

Ressources

- Services de Prévention et de Santé au Travail
 - Accompagnement en prévention, conception, sensibilisation des salariés
 - Cellule maintien en emploi

- CARSAT Sud-Est
 - Aides financières et subventions possibles
 - Contrat de prévention
 - TMS Pro/Action

- CAP EMPLOI/Maintien en emploi
 - RQTH

Retrouvez replay et support sur notre site web !

- www.presanse-pacacorse.org
- Rubrique « Ressources », filtre « Type de document/Webinaire »

The screenshot displays the website interface for Présanse. The top navigation bar includes the logo and a menu with items: Accueil, Présanse Paca-Corse, Santé au travail, Ressources (highlighted with a red box), Le réseau, Actualités, Agenda, Espace Employé, and Guide prévention. Below the navigation, the page title is 'Ressources' and it shows '11 résultats'. A grid of 10 webinar replay cards is visible, each with a thumbnail, title, and date. On the right side, there is a search filter section titled 'Filtres de recherche' with a 'Nouvelle recherche' button. The 'Type de document' filter is expanded and highlighted with a red box, showing a selection for 'Webinaire - Replay et support PDF'.

Posez vos questions !

15 minutes de questions/réponses

**Pour plus de précisions, n'hésitez pas à contacter
votre Service de Prévention et de Santé au Travail :**

Retrouvez les coordonnées des SPSTI de Paca-Corse sur www.presanse-pacacorse.org, rubrique « Le réseau »

présanse

PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

www.presanse-pacacorse.org

Merci de votre attention !