

HÉBERGEMENT ET RESTAURATION



Article L4121-1 : L'employeur doit prendre les mesures pour assurer la sécurité des travailleurs protéger la santé physique et mentale des travailleurs

Les domaines de l'hôtellerie et de la restauration sont **particulièrement exposés aux risques professionnels**. Les accidents de travail (AT) et maladies professionnelles (MP) sont particulièrement nombreux dans le secteur.

En moyenne, un arrêt de travail dure 67 jours, et une maladie professionnelle en dure 254.

Cela entraîne des troubles du fonctionnement (absentéisme) et de la rentabilité (nécessité d'engager et former des remplaçants) des établissements.

Les risques physiques

Éprouvants physiquement, les métiers de l'hôtellerie et de la restauration sont à l'origine d'un certain nombre d'accidents. Les risques les plus répandus sont les chutes (de plain-pied ou de hauteur) et les troubles musculo-squelettiques (TMS).

Les chutes

Les causes des chutes, qu'elles soient de hauteur ou de plain-pied, sont variées :

- Sols glissants dans des locaux humides (cuisine, buanderie)
- Heurts avec des objets sur le sol
- Dénivelés et escaliers non-sécurisés
- Précipitation qui conduit à une baisse de vigilance et/ou des erreurs
- Absence d'équipements sécurisés pour les tâches en hauteur (petite maintenance)
- Éclairages insuffisants dans les espaces de stockage

Ces chutes peuvent avoir pour conséquences des coupures, des entorses, des foulures et des fractures de gravité variable.

Le chiffre : 39% des accidents du travail dans le domaine de l'hôtellerie sont dus à des chutes.

Comment prévenir : Plusieurs mesures peuvent être prises pour limiter les chutes :

- Organiser le travail de sorte à limiter les déplacements
- Signaler et faire réparer un sol endommagé, irrégulier ou glissant
- Si le local est humide, utiliser un revêtement de sol antidérapant
- Dégager les accès de circulation (couloirs, escaliers) et y empêcher le stockage de produits pour éviter d'encombrer
- Supprimer les dénivelés
- Sécuriser les escaliers avec des mains courantes et des revêtements antidérapants
- Utiliser des équipements adaptés pour les tâches en hauteur (plateformes roulantes individuelles)
- Utiliser des chaussures de sécurité en cuisine, conformes à la norme ISO 20345

Les blessures, brûlures et coupures

Ces divers accidents sont présents essentiellement dans le domaine de la restauration (traditionnelle ou rapide). Les causes de ces blessures sont les suivantes :

- Non-conformité des matériels de cuisson (fours, friteuses...)
- Ustensiles de cuisine sans isolation thermique (poignées, manches)
- Couteaux mal entretenus et/ou mal rangés
- Essuyage manuel des verres (coupures)
- Manque d'EPI (équipements de protection individuelle) comme des gants de protection
- Absence ou insuffisance de la formation du personnel

Le chiffre : 39% des accidents dans la restauration traditionnelle sont liés aux manutentions manuelles

Comment prévenir :

La première chose à faire est bien entendu de **former les travailleurs** pour les sensibiliser aux risques auxquels ils sont exposés. Le reste de la prévention varie en fonction des différents risques :

- **Prévenir les coupures :**
 - Mettre à disposition des couteaux adaptés et en nombre suffisant
 - Affûter et aiguiser régulièrement les couteaux, jeter ceux en mauvais état
 - Utiliser des rangements à couteaux simples d'accès et à proximité du plan de travail
 - Mettre à disposition des gants de protection contre les coupures
 - Utiliser un lave-verre qui déminéralise l'eau et donc éviter les traces sur les verres
 - Mettre à disposition des réhausse de fond pour la plonge pour que les plongeurs puissent voir correctement si un verre est endommagé
- **Prévenir les brûlures :**
 - Égoutter les aliments pour éviter des projections d'huile bouillante lors de l'utilisation de la friteuse
 - Ne pas utiliser trop d'huile (le niveau maximum est indiqué)
 - Utiliser des fours à doubles parois
 - Mettre à disposition des gants de protection contre la chaleur et le feu

Les TMS

Qu'est-ce qu'un TMS ?

Un trouble musculo-squelettique (ou TMS) est une maladie qui touche les articulations, principalement les membres supérieurs (épaules, coudes, poignets et mains) et le bas du dos.

Les TMS affectent les muscles, les tendons et les nerfs, et provoquent des douleurs aux salariés qui en souffrent.

Près de la moitié des TMS entraînent des séquelles lourdes telles que des incapacités permanentes.

Il y a quatre types de facteurs:

- **Les facteurs biomécaniques** : gestes répétitifs, travail statique, port de charges lourdes...
- **Les facteurs psychosociaux** : stress, travail monotone, manque de soutien social...
- **Les facteurs organisationnels** : manque de pauses, durée de travail excessive, manque d'alternance entre les tâches...
- **Les facteurs individuels** : âge, genre, état de santé...

En France, les TMS représentent 87% des maladies professionnelles et causent 30% des arrêts de travail

Les causes des TMS

Les TMS sont des risques répandus et le secteur de l'hôtellerie-restauration ne fait pas exception. Les principales causes de ces troubles sont les suivantes :

- **Absence d'équipement adaptés** d'aide à la manutention (diables, transpalettes, chariots mobiles, etc.)
- **Zone de réception ou de stockage inaccessibles** avec les équipements susmentionnés
- **Désorganisation** des produits et matériels
- **Bacs de plonge trop profonds** et obligeant le travailleur à avoir le dos voûté
- **Postures contraignantes** lors de la mise en vitrine
- **Gestes répétitifs**
- **Équipements d'hôtellerie inadaptés**, lourds ou encombrants (aspirateurs, chariots, etc.)

Comment prévenir :

Plusieurs mesures peuvent être prises pour limiter les TMS :

- **Pour l'hôtellerie :**
 - Privilégier une conception des espaces facilitant l'entretien pour l'hôtellerie (douches à l'italienne, mobiliser facilement accessible)
 - Mettre à disposition des aides techniques (diables, rolls) pour la réfection des lits
 - Mettre à disposition des équipements légers et ergonomiques (aspirateurs, fer à repasser, etc.)
 - Travailler en binôme pour les tâches physiquement pénibles
- **Pour la restauration :**
 - Limiter le port de charges en utilisant des équipements adaptés (chariots) et en organisant les flux
 - Mettre à disposition des tables ajustables
 - Organiser l'espace pour optimiser et faciliter les déplacements
 - Réduire la profondeur des étals et utiliser des étals à glissières

Le risque chimique

En plus des blessures, les métiers de l'hôtellerie sont particulièrement exposés au risque chimique en raison de l'omniprésence des produits d'entretien et des substances détergentes.

Les accidents peuvent mener à **des irritations, des allergies, des intoxications voire des brûlures**. Les allergies, notamment alimentaires, peuvent également être assimilées au risque chimique.

Les causes du risque chimique :

Les principales causes des accidents et maladies sont les suivantes :

- **Produits de nettoyage irritants** (détergents)
- **Mauvais stockage** des produits
- **Manque de formation** des travailleurs

Comment prévenir :

- Utiliser des produits peu ou pas dangereux
- Privilégier le nettoyage à la vapeur pour éviter l'utilisation de produits chimiques
- Fixer un plan de nettoyage précis avec des produits choisis pour telle ou telle tâche, un dosage précis...
- Stocker les produits avec soin et en toute sécurité dans une pièce ventilée, suffisamment éclairée et avec des mesures de sécurité (bacs de rétention)
- Former les salariés à l'utilisation des produits, des dangers de mélange et à la lecture des étiquettes
- Mettre à disposition des EPI (équipements de protection individuelle) tels que des gants, des masques voire des lunettes de protection

Les risques psychosociaux

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration sont également exposés à des risques psychosociaux importants.

Le stress

Le stress au travail est causé par un déséquilibre entre les attentes de l'employeur et les moyens qu'il met à disposition pour la réalisation des tâches.

Les conséquences du stress sont importantes : il peut générer ou aggraver des TMS, des dépressions, de l'anxiété, des maladies cardiovasculaires, et augmenter la fréquence des accidents (risques physiques et chimiques).

Il existe certains indicateurs pour dépister le stress au travail

Les causes du stress :

- Pics d'activité
- Délais contraints
- Interruptions fréquentes
- Tensions avec les clients

Le chiffre : les hôtels, les services alimentaires et l'hôtellerie étaient les industries ayant le taux d'épuisement professionnel le plus élevé au monde en 2019

Comment prévenir :

- **Anticiper les pics d'activité** en organisant le travail en fonction des personnels présents
- **Favoriser l'entraide** et la communication entre les équipes
- **Formations à la gestion du stress.**

Ces formations permettent notamment de :

- Comprendre les mécanismes et les origines du stress
 - Appliquer des outils de gestion du stress avec des mises en situation
- Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site France Compétences

Les violences

Comme toutes les professions en contact direct avec le public, les métiers de l'hôtellerie et de la restauration sont **victimes de violences verbales** (insultes, menaces) **ou physiques** (agressions) de la part des clients.

Les causes sont principalement la tension avec les clients du fait du déséquilibre de la relation.

Comment prévenir :

- Organiser un suivi des incidents et pour identifier les causes récurrentes
- Aménager l'espace pour permettre aux travailleurs d'évacuer en cas d'agression
- Favoriser l'entraide entre les travailleurs en cas d'agression

Les troubles du comportement

Toutes ces pathologies psychiques précitées peuvent entraîner des troubles du comportement tels que les addictions (à l'alcool, à la drogue, à la nourriture) et des comportements à risques (tendances suicidaires). Enfin, cela peut également mener à de l'apathie, des réactions agressives (cynisme) et de la démotivation, qui rendent le travail d'autant plus compliqué, notamment si le travailleur est en contact avec le public.

Le chiffre : En 2010, 16% des actifs déclaraient consommer de l'alcool sur leur lieu de travail en dehors des repas et pots entre collègues

Comment prévenir : D'après l'INRS, la prévention se fait sur deux plans :

- **L'information sur :**
 - Les risques pour la santé et la sécurité des pratiques addictives
 - La réglementation en vigueur (règlement intérieur, code du travail)
 - La procédure si le travailleur est dans l'incapacité de travailler :
 - Alerte de l'employeur
 - Retrait de la personne
 - Avis médical

- Respect de la vie privée
- Le rôle des services sociaux
- Les aides possibles en dehors de l'établissement (numéros verts)
- **Des actions de prévention :**
 - La limitation de la consommation avec encadrement des pots d'entreprise
 - La définition d'indicateurs d'alerte avec un suivi (absentéisme, retards fréquents, baisse de productivité)

La prévention en général

Le DUERP

Il est nécessaire d'établir et de tenir à jour le **DUERP** (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) pour recenser et identifier les risques auxquels les travailleurs dans l'hôtellerie et la restauration sont exposés.

En cas d'accident ou de maladie professionnelle, le document permettra de vérifier que le risque était identifié et quelle mesure a été prise pour le prévenir.

La prévention des risques psychosociaux

La première étape concernant la prévention des RPS est **l'identification des facteurs**. Pour cela, l'INRS a conçu un tableau d'évaluation, à prendre comme un guide d'entretien, et qui s'articule autour de 7 causes :

- Intensité et complexité du travail
- Horaires de travail difficiles
- Exigences émotionnelles
- Faible autonomie au travail
- Rapports sociaux au travail dégradés
- Conflits de valeurs
- Insécurité de l'emploi et du travail