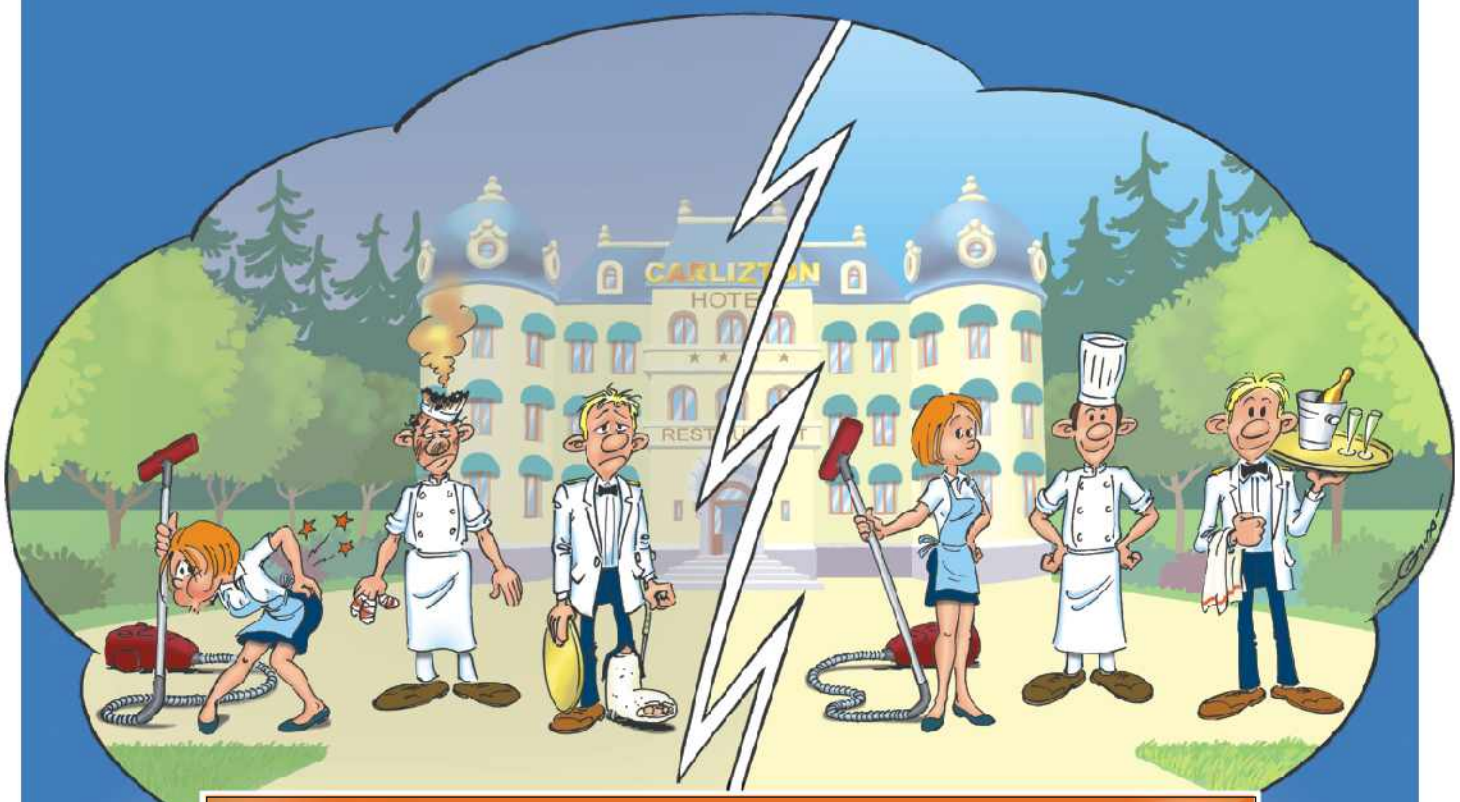



# GUIDE PRATIQUE DE L'ERGONOMIE
## *dans l'hôtellerie et la restauration*



Document Unique
Qualité
Sécurité
Confort
Accessibilité
ORGANISATION
Motivation
Prévention
Performance

Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Aquitaine

UMIH Région Aquitaine

CRAM Aquitaine

# Gaston Mille





www.gastonmille.fr



Pour plus de renseignements appelez le :

**06 88 77 66 30**

SARL AMPLUS - La gagnerie - 44560 CORSEPT

www.amplus-jeros.com

AMPLUS

## Les lave batterie JEROS, les enfants de l'ergonomie !

Sans le souci permanent de l'ergonomie chez JEROS, le lave batterie n'existerait pas.
Fini les dos cassés, les bacs profonds, les grosses casseroles à porter et ressortir de l'eau...

Et depuis quelques mois, par souci d'ergonomie toujours, **JEROS** crée des machines mixtes afin que l'hotellerie restauration privée et les petites collectivités bénéficient d'un lave batterie/lave vaisselle, un vrai deux en un !

Il est vrai que les établissements n'ont pas toujours la place pour deux machines : les 8116, 8117, répondent aux besoins de cette clientèle.
Et la 8120 à deux paniers 500 x 500 pour les gros établissements d'aujourd'hui...



# Éditorial

## Robert SALOMON

**Directeur Régional de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Aquitaine**

La qualité de l'emploi est un enjeu national et européen, elle a pour composante essentielle un environnement de travail sûr et sain.
Dans l'entreprise, il s'agit d'assurer de bonnes conditions de travail par une démarche de prévention ambitieuse. L'image de l'entreprise et de la profession en est valorisée, ce qui peut notamment favoriser le recrutement.
La Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et les Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle conduisent différentes actions dans ce sens, aussi bien au niveau de la prévention des risques professionnels que dans le cadre du développement des compétences et de la formation.
Si l'inspection du travail intervient en entreprise pour sensibiliser les acteurs aux enjeux de la démarche d'évaluation des risques, en particulier dans les réunions du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, et contrôle le respect des obligations en matière de santé et sécurité au travail, il m'apparaît également essentiel d'accompagner les organisations professionnelles qui prennent des initiatives pour améliorer les conditions de travail.
Le guide pratique de l'ergonomie dans l'hôtellerie et la restauration élaboré à l'initiative de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière de la Région Aquitaine avec la participation de la CRAM Aquitaine doit contribuer à cet objectif.

## Alain SAUTOU

**Ingénieur Conseil Régional de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Aquitaine**

Pourquoi la CRAM Aquitaine s'intéresse-t-elle à ces métiers ?

Le premier constat est celui des chiffres. En effet, le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles est élevé dans ce secteur d'activité avec, pour l'année 2004, un indice de fréquence* de 44 pour les hôtels avec restaurants et de 47 pour les restaurants et cafés restaurants alors que l'indice de fréquence moyen national, tous secteurs d'activités confondus, est de 39.

L'activité " cuisine " est une activité à risques importants : glissades, chutes de plain-pied, manutentions, coupures, bruit.... Par ailleurs, la profession qui compte 500 000 salariés, avait signé deux Conventions Régionales d'Objectifs en 1989 puis 1995 avec la CRAM Aquitaine. Cette démarche a été un réel succès car de nombreux contrats de prévention ont été signés avec des entreprises de petite taille.

L'UMIH a souhaité étendre cette action au niveau national et a sollicité la CNAMTS en 2000 pour signer une Convention Nationale d'Objectifs bâtie à partir d'une charte de partenariat.

Cette convention nationale, signée en 2001, nous a permis de développer de réels partenariats avec les professionnels, elle a favorisé le travail en pluridisciplinarité avec notamment des services de Santé au Travail, des cabinets d'ergonomes et de consultants spécialisés dans la restauration, le tourisme et aussi avec des écoles de management de l'hôtellerie et la restauration.

C'est donc toujours dans le but de sensibiliser les entreprises et de promouvoir la prévention et la santé au travail, que la CRAM s'est associée à la rédaction de ce guide pratique de l'ergonomie dans l'hôtellerie et la restauration, en partenariat avec l'UMIH et la DRTEFP Aquitaine.

* Indice de fréquence : Nombre d'accident avec arrêt pour 1.000 salariés

## Jean-Jacques ERNANDORENA

**Président de l'Union Régionale des Syndicats de l'Industrie Hôtelière d'Aquitaine**

" LA DÉMARCHE ERGONOMIQUE DANS L'HÔTELLERIE-RESTAURATION " est une nouvelle solution de gestion de nos hôtels et de nos restaurants !

Nous en avons présenté l'idée en octobre 2003 lors d'un colloque national sur ce sujet à l'Ecole de Savignac, à l'initiative du Service de Santé au Travail de Périgueux, sous la présidence d'André DAGUIN, puis au congrès national de l'UMIH à Pau en décembre 2003.

Depuis l'UMIH région Aquitaine, cinquième région française en emplois touristiques, s'est engagée comme région pilote en lançant une démarche collective d'amélioration permanente des conditions de travail, et en apportant des solutions concrètes, progressives et participatives en terme de gestion préventive des risques professionnels dans les entreprises hôtelières.
Les résultats obtenus sur le terrain, au travers des audits et de l'accompagnement réalisé auprès de 15 entreprises pilotes prouvent l'intérêt et la réussite de cette démarche.

La DÉMARCHE ERGONOMIQUE s'avère être une solution pratique et concrète pour parer à certains problèmes rencontrés dans l'organisation humaine en mettant en œuvre un nouveau mode de management destiné à faciliter l'organisation du travail des employés et à proposer des solutions de prévention des risques professionnels.

Afin de promouvoir ce nouveau mode de management et de capitaliser les expériences, l'UMIHRA met à disposition de la profession le " guide pratique de l'ergonomie pour l'hôtellerie et la restauration ".

L'ouvrage s'inspire de la réglementation et répertorie une série de conseils pratiques, d'exemples et de témoignages d'entreprises et a pour vocation de fournir une base de réflexion sur les thèmes suivants :

- l'ergonomie au travers de l'amélioration des conditions de travail,
- la sécurité au travers de la mise en oeuvre d'une gestion préventive des risques professionnels,
- l'accessibilité de l'établissement pour tout type de public (personnes âgées, enfants, personnes atteintes d'un handicap physique ou sensoriel, ...)

Ce guide montre que l'ergonomie peut être un outil de gestion synonyme d'économie (en visant la diminution des charges : moins d'accidents du travail, moins de turn-over, plus de fidélisation,...) et de bien-être en favorisant le confort des clients mais aussi des salariés.

# Témoignages

## Témoignage :

**Dominique DUC,**
propriétaire de l'Auberge de la Petite Reine en Dordogne, témoigne :

" La nouvelle organisation et les aménagements mis en place m'ont permis de gagner du temps, de réduire les efforts physiques réalisés par mes salariés et de mettre en sécurité les personnes. Le fait de rendre la structure agréable a influé sur le comportement de mes salariés : ils sont plus à l'écoute des clients et surtout ils sont en général fidèles à notre entreprise d'une saison à l'autre ".

## Témoignage :

**Bernard THE,**
directeur de la chaîne hôtelière Altica implantée en Aquitaine, explique :

" L'analyse ergonomique des postes nous a permis de prendre en compte les difficultés que rencontrent nos salariés dès la phase de conception des nouveaux établissements. Certains points pouvaient nous échapper : l'audit ergonomique les a mis en avant.
... en travaillant avec les repères que donne l'analyse ergonomique (aussi bien pour les salariés que pour les clients) nous avons adapté nos nouveaux établissements et amélioré la qualité du service offert en l'intégrant directement dès la phase de conception (ce qui est beaucoup moins onéreux que de devoir corriger) ".

## Témoignage :

**Yves LARROUTURE,**
gérant de l'Auberge du Relais en Pyrénées-Atlantiques, déclare :

" Dans le cadre de la rénovation de ma cuisine, j'ai lancé une démarche ergonomique qui m'a apporté des solutions dans l'organisation des espaces, la circulation de mon personnel, la gestion du bruit et de la lumière notamment. Mon outil de travail est maintenant plus performant, plus adapté et aussi plus facile à utiliser. Cette démarche m'a également permis de mettre en place mon document unique ainsi que mon plan d'actions de prévention des risques professionnels ".

- Amélioration des conditions de travail
- Accessibilité à tout public
- Sécurité au travail
- Le " Document Unique "
- Prévention des risques professionnels
- Confort au travail
- Démarche qualité
- Performance des équipes
- Motivation des équipes
- Organisation du travail

**Après avoir réalisé un mémoire sur la thématique de l'ergonomie dans l'hôtellerie, en 2004, la promotion 16 des étudiants de l'Ecole de Savignac (Bac + 5 de management hôtelier) estime que :**
" Convaincre les professionnels de l'hôtellerie restauration que l'ergonomie devient indispensable est une évidence. L'ergonomie est certainement l'un des leviers qui permettra de changer l'image d'une industrie aujourd'hui peu attractive, et qui facilitera la résolution des problèmes :
- humains, par l'intégration de procédures adéquates réduisant la pénibilité et les accidents liés au travail,
- financiers et commerciaux, par la réduction des coûts du turn-over et des accidents du travail,
- d'image et de notoriété de la profession dans son ensemble ".

# Sommaire


## 1 UNE NOUVEAUTE DANS L'HOTELLERIE RESTAURATION : LA DEMARCHE ERGONOMIQUE

**La définition de l'ergonomie** p 8
- L'ergonomie en général
- L'ergonomie en hôtellerie
- L'ergonomie en restauration

**" La démarche ergonomique " : enjeux et objectifs** p 10
- Améliorer la prévention des risques professionnels en adaptant les lieux de travail aux pratiques professionnelles
- Adapter les lieux d'accueil aux clients
- La démarche ergonomique = un nouvel outil de gestion

**Les clés de lecture de ce guide : structuration du guide** p 13
- Objectif 1 : L'amélioration des conditions de vie au travail
- Objectif 2 : L'évaluation des risques professionnels
- Objectif 3 : L'amélioration du bien-être de mes clients

## 2 MES OBJECTIFS À ATTEINDRE

**Objectif 1 : L'amélioration des conditions de vie au travail** p 14
- Le contexte
  - La réglementation de la prévention des risques professionnels
  - La méthode
  - Les démarches de certification
- Comment procéder dans mon entreprise
  - L'audit de mon entreprise
    - J'implique mon équipe
    - J'observe les situations de travail
    - Je dialogue avec mes salariés
  - Les bonnes pratiques ergonomiques en 9 points
    - L'architecture des postes de travail
    - Les postures inconfortables
    - Les efforts au poste de travail
    - La communication dans l'entreprise
    - La circulation des personnes dans l'entreprise
    - L'ambiance lumineuse
    - L'ambiance thermique & la qualité de l'air
    - L'ambiance sonore
    - L'utilisation de produits chimiques

› Ma grille d'analyse de poste de travail
Je confronte les bonnes pratiques et la situation dans mon établissement
J'évalue les conditions de travail dans mon entreprise
Je planifie des actions correctives
● Exemple de méthode d'analyse des postes de travail de mon entreprise

**Objectif 2 : L'évaluation des risques professionnels** p 43
● Comment rédiger mon " document unique "
› Le contenu de mon " document unique "
› L'identification des " unités " de travail
› Le classement des risques et la planification des actions correctives
● Exemple de formulation de " document unique "
● Les aides à la réalisation
› Les aides en interne dans mon entreprise
› Les aides extérieures
› Les aides financières

**Objectif 3 : L'amélioration du bien-être de mes clients** p 48
● Le contexte
› La réglementation dans les Etablissements Recevant du Public (ERP)
› L'évolution actuelle de la clientèle touristique
› Le label " Tourisme et Handicap "
● Les espaces à aménager
› De la réception aux chambres hôtelières
› Les salles de restaurant et le bar
› Les espaces extérieurs
● Le lancement d'une démarche

**3 MES AIDES TECHNIQUES ET RESSOURCES EXTÉRIEURES**

**Mon "ergo-test"** p 55

**Les sites Internet à connaître** p 57

**Les ressources extérieures** p 58
● Les adresses utiles
● Les salons à visiter
● La bibliographie et la filmographie

GLOSSAIRE p 61

ACRONYMES p 61

# 1 UNE NOUVEAUTE DANS L'HOTELLERIE RESTAURATION : LA DEMARCHE ERGONOMIQUE

# La définition de l'ergonomie

## ● L'ergonomie en général

**Qu'est ce que cela signifie ?**
Ergonomie vient du grec ergon (travail) et nomos (loi, règle).
L'ergonomie peut donc être définie comme " la science du travail ".

### L'ergonomie c'est :

- adapter le travail et l'environnement de travail à l'homme,
- adapter les conditions de séjour pour tous les clients,
- une démarche simple d'observation, d'analyse de toutes les particularités du travail,
- un apport de solutions pratiques et concrètes adaptées à vos problèmes de terrain.

### L'ergonomie ce n'est pas :

- se résigner à accepter des conditions de travail et de séjours pénibles, sans essayer de les améliorer,
- des théories sur un hôtel ou un restaurant idéal,
- l'application de recettes toutes faites.

*Un ergonome fait toujours la distinction entre ce qui est " à faire " (la tâche prescrite et définie par l'organisation) et ce qui est " réellement fait " (la tâche réelle effectivement réalisée par le salarié).*



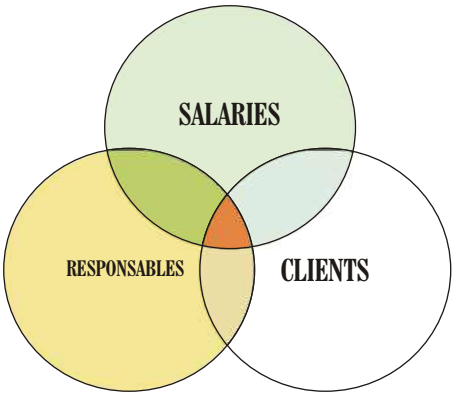
## QUE VA-T-ON OBSERVER ?

- Les outils, le matériel & les produits,
- La conception des lieux de vie et de travail,
- L'organisation,
- Les postures,
- Les efforts,
- L'environnement de travail (ambiance sonore, ambiance thermique, ambiance lumineuse…),
- Les dysfonctionnements dus aux incidents, aux accidents, aux retards, à la casse de matériel, aux différences entre la tâche réelle et la tâche prescrite…

### Pour quels résultats ?

- Plus de sécurité dans l'entreprise,
- Efficacité & amélioration de la productivité au travail,
- Confort au travail,
- Meilleure santé,
- Meilleure gestion des âges,
- Equipements mieux adaptés,
- Moins de stress,
- Moins d'accidents et d'arrêts de travail,
- Réduction des coûts directs et indirects des accidents du travail,
- Implication des salariés dans l'entreprise,
- Fidélisation des équipes,
- Plus grande attractivité de l'entreprise lors du recrutement,
- Meilleur respect des lois et de la réglementation,
- Plus grande satisfaction des clients…

## A qui s'intéresse l'ergonomie ?




**L'ergonomie s'adapte à toutes les structures, quels que soient leur taille et leur niveau de confort, en fonction de leurs besoins, de leurs problématiques, de leur conception et des personnes qui y vivent (salariés, dirigeants, clients)…**

## L'ergonomie en hôtellerie

L'hôtel est un lieu d'accueil où clients et salariés se côtoient, échangent, vivent dans un univers commun en exerçant leur activité propre.

Dans ce cadre, l'analyse ergonomique s'intéresse donc :
- à la réception,
- à la lingerie,
- aux chambres,
- à la salle des petits déjeuners...

tant du point de vue des salariés qui y travaillent que des clients qui utilisent les lieux.

**Les questions traitées au sein des hôtels peuvent être similaires à celles rencontrées dans les résidences qui hébergent du public (maisons de retraite, foyers de jeunes travailleurs, hôpitaux, résidences, villages de vacances...). Certaines remarques mises à jour dans l'ouvrage sont donc transférables.**

## L'ergonomie en restauration

Si la restauration est un commerce, en revanche son activité tient de l'industrie : on achète, on transforme, on revend.

Les postes de travail sont soumis aux contraintes de la transformation des aliments et des exigences des clients

- production de déchets
- liaison chaude et liaison froide
- respect de l'hygiène
- qualité de la prestation...

Il est à signaler que le terme "restauration" est à prendre dans son sens le plus large et englobe ici les prestations :

- de la restauration commerciale
- de la restauration collective
- des bars et discothèques
- des brasseries
- des restaurants de camping...

et que les lieux observés et analysés dans l'ensemble de leur fonctionnement sont :

- la cuisine
- la plonge
- la salle de restaurant
- la distribution en self-service
- le bar...

# “ La démarche ergonomique ” : enjeux et objectifs

## ● Améliorer la prévention des risques professionnels en adaptant les lieux de travail aux pratiques professionnelles

L'analyse des risques et l'analyse ergonomique sont des approches complémentaires.

*En étudiant un poste de travail je m'intéresse nécessairement à ses risques potentiels, aux accidents qui peuvent survenir et aux problématiques que les salariés rencontrent.*

*L'analyse ergonomique d'un poste de travail m'oblige à détecter et à comprendre les raisons de l'existence des risques pour y apporter des solutions correctives.*

*✓ J'observe et j'analyse un poste de travail*
*✓ J'identifie les risques et les problématiques*
*✓ J'apporte des solutions*



*Mes objectifs :*
*✓ Prévenir les accidents potentiels*
*✓ Diminuer le risque d'accidents et de maladies professionnelles*
*✓ Améliorer ma sécurité et celle de mes salariés*
*✓ Réduire mes coûts d'exploitation (dont mon taux de cotisation aux accidents du travail)*
*✓ Répondre à mes obligations légales*

Les activités professionnelles dépendent d'un Comité Technique National (CTN). Celui de l'hôtellerie restauration est le CTN D correspondant aux commerces et à l'alimentation.
Les activités y sont ensuite répertoriées grâce à un code permettant de les cibler avec exactitude :
- 553AA pour les restaurants et cafés-restaurants (sans hébergement)
- 551AA pour les hôtels avec restaurant
C'est avec ces codes qu'il est possible de connaître la part des accidents pour chaque secteur et de déterminer qu'elles en sont les origines récurrentes.



Le nombre et la gravité des accidents du travail augmentent le taux de cotisation de la branche.
La tarification du taux de cotisation dépend de l'effectif total de l'entreprise :
- De 1 à 9 salariés : taux collectif de la profession tel qu'il figure au Journal Officiel publié chaque année.
- De 10 à 199 salariés : taux mixte, avec une part de taux collectif et une part de taux individuel, proportionnellement à l'effectif.
- 200 salariés et plus : taux individuel en fonction des résultats de l'entreprise.

**LA NON-PRÉVENTION ET LA NON-ADAPTATION DE L'OUTIL DE TRAVAIL COÛTENT CHER :**

Le coût direct moyen d'un accident du travail:
**2 300 euros.**
Le coût moyen d'un accident grave avec incapacité :
**61 000 euros.**
Le coût d'un décès:
**400 000 euros.**

Sans compter le coût indirect pour l'entreprise: le remplacement du blessé / du matériel détérioré / un arrêt momentané de production / le temps passé à gérer administrativement l'accident…

**Une maladie professionnelle :**

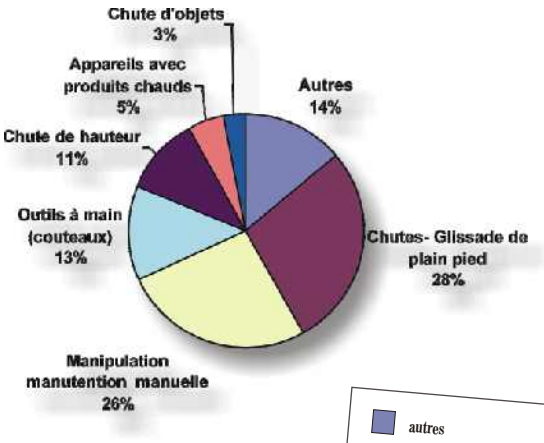
**est une atteinte à la santé liée à l'exposition prolongée à un risque durant l'activité professionnelle. Les lésions consécutives à un événement précis sont en général classées comme des accidents du travail. Les TMS (Troubles MusculoSquelettiques) sont les maladies professionnelles les plus courantes à l'heure actuelle et leur nombre augmente continuellement. Les cancers professionnels sont responsables d'une part importante des morts liées à l'activité professionnelle.**

**Le coût annuel pour la profession 34 millions d'euros !!! Soit 34 000 000 d'euros d'économie possible…**

## Situation pour les restaurants et cafés-restaurants (sans hébergement ) en 2003 pour le territoire national

| Effectifs | 331 895 |
|---|---|
| Nombre d'accidents avec arrêt de travail | 15 876 |
| Nombre d'accidents avec incapacité permanente | 644 |
| Nombre de journées perdues par incapacité temporaire | 648 812 |
| Nombre de décès | 5 |

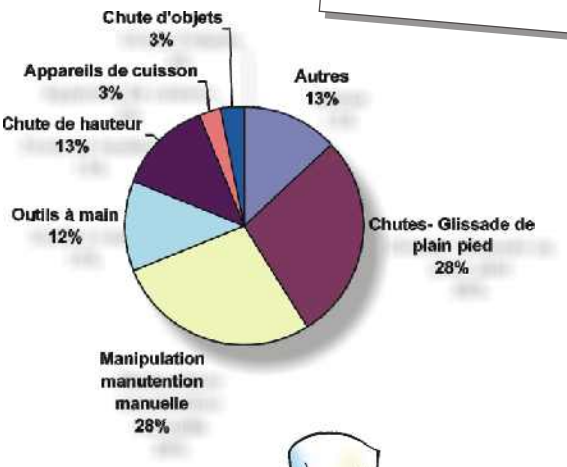
Source CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie) - 2003




## Situation pour les hôtels avec restaurant en 2003 pour le territoire national

| Effectifs | 166 186 |
|---|---|
| Nombre d'accidents avec arrêt de travail | 7 462 |
| Nombre d'accidents avec incapacité permanente | 366 |
| Nombre de journées perdues par incapacité temporaire | 338 559 |
| Nombre de décès | 0 |

Source CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie) - 2003







| Dans mon établissement : | |
|---|---|
| Effectifs | |
| Nombre d'accidents avec arrêt de travail | |
| Nombre d'accidents avec incapacité permanente | |
| Nombre de journées perdues par incapacité temporaire | |
| Nombre de décès | |

## Adapter les lieux d'accueil aux clients

LE MAÎTRE MOT

**“ j'améliore en permanence la qualité de mon service “**

Grâce à l'ergonomie, je peux améliorer tous les jours un peu plus le confort de mes clients.

Je m'interroge sur leurs besoins, leurs envies, sur les difficultés qu'ils peuvent rencontrer chez moi, et je peux ainsi :

- **Diversifier mes cibles de clients**
(aménagements propres aux seniors, aux enfants, aux personnes handicapées …)
- **Améliorer les conditions d'accueil de mon établissement pour tous** (plus de confort)
- **Améliorer la sécurité de mes clients en mettant à leur disposition des équipements adéquats**

## La démarche ergonomique = un nouvel outil de gestion

### Remarques entendues par un ergonome :

“ Nous nous heurtons toujours à cette table, lorsque nous effectuons le service, d'une part elle est mal située et nous gène, d'autre part elle ralentit beaucoup notre travail !”

“ Il y a souvent des informations qui nous manquent ce qui nous empêche de réaliser correctement le service : de ce fait, les clients sont mécontents ! ”

“ Nous faisons toujours mille choses à la fois et nous sommes dérangés maintes fois au cours de notre activité, par les clients, par les collègues, bref, nous avons souvent des difficultés pour terminer notre activité dans les temps…”

“ Les outils mis à notre disposition ne sont pas toujours adaptés, nous sommes obligés de faire avec et nous ne sommes donc pas toujours efficaces !”

“ Mon dos me fait souffrir lors de mon activité, vous pouvez imaginer comme c'est difficile de porter tous ces sacs de linge…”

*Ces remarques, entendues dans les entreprises par des ergonomes, ne sont pas toujours liées à la mauvaise volonté. L'ergonomie permet de comprendre ce qui se passe réellement dans mon entreprise et de mettre en place des solutions aux problématiques observées.*
*Par ailleurs, la démarche ergonomique est complémentaire des systèmes de gestion que je mets déjà en place dans mon entreprise comme la méthode HACCP.*

*Dans quelles situations l'ergonomie peut me venir en aide ?*

1. *Elle peut répondre à mes questions d'organisation dès la conception lors de la construction, de la rénovation ou même de l'agrandissement de mon établissement, dans ce cadre on parle d'ergo-conception.*

2. *L'ergonomie peut m'aider à résoudre les dysfonctionnements des situations de travail, les problématiques liées à la sécurité à l'organisation générale… on parle alors d'ergo-management.*



### CES 2 APPROCHES ME PERMETTENT DE :

✓ Mettre à la disposition de mes salariés un outil de travail adapté
✓ Favoriser le confort et la sécurité
✓ Améliorer l'ambiance de travail en fédérant mon équipe sur un projet (la mise en place d'une démarche ergonomique)
✓ Maîtriser les outils de gestion de risques professionnels (la mise en place de mon “ Document Unique ”)
✓ Fidéliser mon personnel en diminuant la rotation de mon personnel
✓ Réduire les coûts liés aux accidents du travail
✓ Améliorer la qualité de mon service : “ un employé heureux fait des clients heureux ”

# Les clés de lecture de ce guide : structuration du guide

Le " guide pratique de l'ergonomie dans l'hôtellerie et la restauration ", **m'aidera à la mise en place d'améliorations et d'aménagements de progrès dans mon entreprise** dans un contexte marqué par l'accroissement de la concurrence, le manque de personnel qualifié, la volonté d'améliorer les conditions de travail de mes équipes et le besoin de toujours optimiser la qualité pour satisfaire tous les clients. Cet ouvrage se veut être un ensemble de renseignements très opérationnels, ponctués de repères réglementaires, de conseils de bonne pratique et d'exemples concrets d'établissements engagés dans une démarche ergonomique.

## Objectif 1 :

**L'amélioration des conditions de vie au travail**

Ce chapitre permet d'effectuer un état des lieux de l'activité de travail de mon entreprise et d'agir de façon concrète et pratique au travers de la méthode ergonomique.

## Objectif 2 :

**L'évaluation des risques professionnels**

Ce chapitre permet de synthétiser l'analyse ergonomique et procure les clés pour répondre à l'obligation légale de prévention des risques professionnels.

## Objectif 3 :

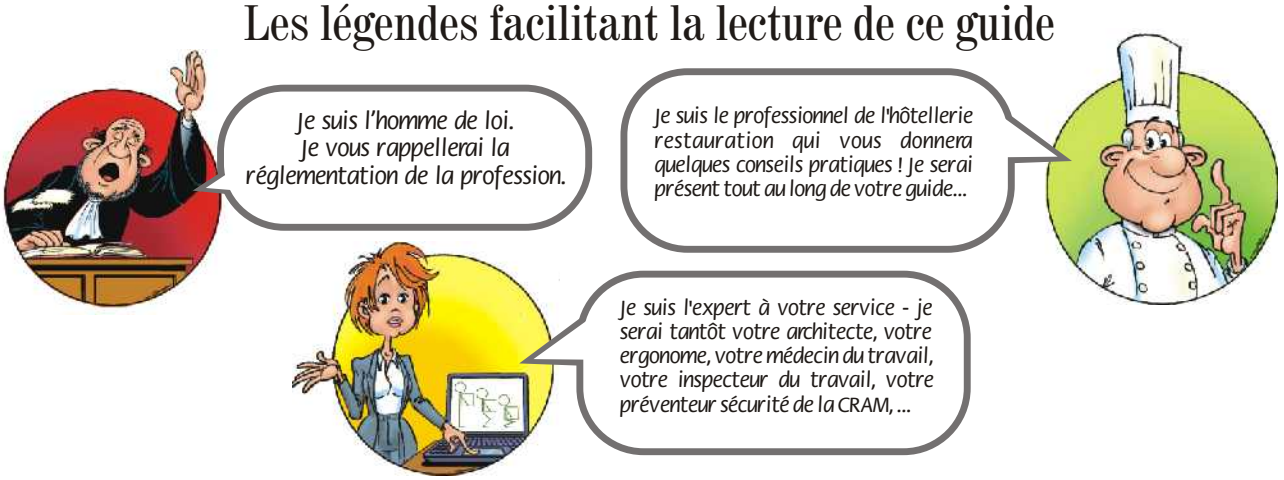
**L'amélioration du bien-être de mes clients**

Ce chapitre donne des idées d'aménagements facilitant l'accessibilité à tous types de public.

Et permet éventuellement de se préparer à la labellisation " Tourisme & Handicap ".

Le guide contient une méthode d'analyse et des grilles d'évaluation, un quiz permettant de dresser un portrait de l'entreprise. Chaque objectif peut être travaillé indépendamment : je peux par exemple commencer par l'objectif 3, puis revenir aux objectifs 1 & 2. Une première lecture rapide permettra de définir l'ordre dans lequel utiliser le manuel. Chaque entreprise en fonction de ses besoins déterminera l'objectif à prioriser.

## Les légendes facilitant la lecture de ce guide




A la lecture de ce guide, l'hôtelier trouvera un certain nombre d'évidences. Toutefois, les analyses effectuées par des spécialistes (ergonomes notamment) montrent que ces évidences ne sont pas toujours appliquées… il est donc de bon ton de les rappeler. Par exemple, dire qu'une femme de chambre ne doit pas monter sur une chaise pour nettoyer les vitres est une évidence. Maintes fois c'est une réalité qui a été constatée. Il se trouve que la femme de chambre a très rarement à disposition immédiate un escabeau sécurisé …

# Objectif 1 : l'amélioration des conditions de vie au travail

## Le contexte

### La réglementation de la prévention des risques professionnels



*En résumé :*
*L'évaluation des risques professionnels s'inscrit dans le cadre de ma responsabilité de chef d'entreprise.*
*La sécurité de chaque activité et de chaque lieu de mon entreprise doit être analysée.*
*Je dois transcrire tous les risques répertoriés dans un document appelé le "Document Unique".*
*Au-delà de l'obligation légale, ce document est un véritable outil de gestion et me permet de faire le point sur les situations de travail et de les ajuster en fonction des problématiques recensées.*



CODE DU TRAVAIL (Partie Réglementaire - Décrets en Conseil d'Etat)
Article R. 230-1 (inséré par Décret nº 2001-1016 du 5 novembre 2001 art. 1 Journal Officiel du 7 novembre 2001)

" L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs à laquelle il doit procéder en application du paragraphe III (a) de l'article L. 230-2. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement. La mise à jour est effectuée au moins chaque année ainsi que lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail, au sens du septième alinéa de l'article L. 236-2, ou lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie. Dans les établissements visés au premier alinéa de l'article L. 236-1, cette transcription des résultats de l'évaluation des risques est utilisée pour l'établissement des documents mentionnés au premier alinéa de l'article L. 236-4. Le document mentionné au premier alinéa du présent article est tenu à la disposition des membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou des instances qui en tiennent lieu, des délégués du personnel ou, à défaut, des personnes soumises à un risque pour leur sécurité ou leur santé, ainsi que du médecin du travail. Il est également tenu, sur leur demande, à la disposition de l'inspecteur ou du contrôleur du travail ou des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale et des organismes mentionnés au 4º de l'article L. 231-2."



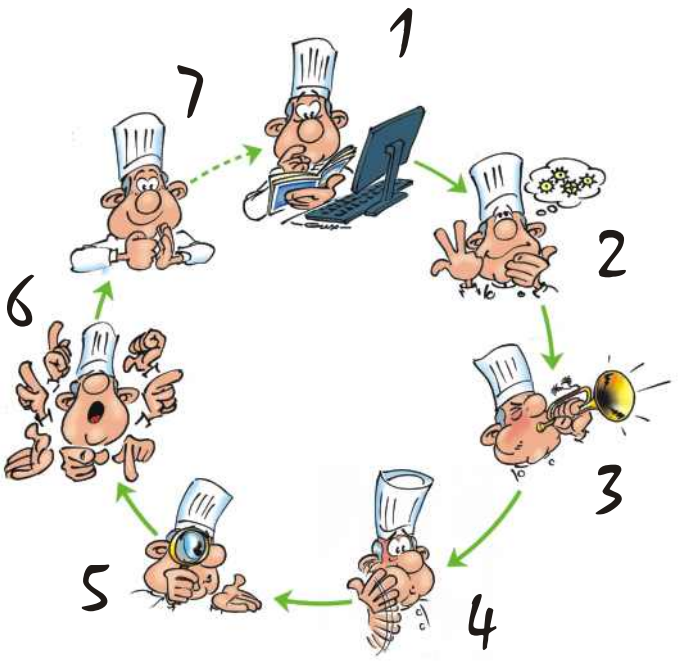
**Article R263-1-1**
Aujourd'hui, le fait de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques, dans les conditions prévues à l'article R. 230-1, est sanctionné d'une peine d'amende prévue pour les contraventions de 5ème classe. La récidive de l'infraction définie au premier alinéa est punie dans les conditions prévues à l'article 131-13 du code pénal.
La contravention peut varier de 1 500 euros jusqu'à 3 000 euros en cas de récidive lorsque le règlement le prévoit, hors les cas où la loi prévoit que la récidive de la contravention constitue un délit.

Par principe, l'employeur est responsable de tout accident du travail (ou maladie professionnelle) dont ses salariés pourraient être victimes. Il lui appartient de veiller à la sécurité de chacun sur les lieux de travail, de mettre à la disposition de son personnel des machines qui soient en conformité avec les dernières normes en vigueur, et également de vérifier que les salariés respectent bien les règles de sécurité.

Cette responsabilité globale implique que le chef d'entreprise peut, en cas d'accident grave, être poursuivi sur le plan pénal pour blessure ou homicide involontaire. Avec à la clé une forte amende, voire une peine de prison...

## La méthode

1. Je m'informe
2. J'organise ma démarche
3. J'implique mes équipes
4. J'analyse les situations de travail
5. J'identifie les risques et je hiérarchise
6. Je mets en oeuvre les actions correctives
7. Je mesure les résultats




Une fois que je me suis inscrit dans la démarche ergonomique, je peux alors m'orienter vers 2 modes opératoires complémentaires :

## Les démarches de certification

Il existe une méthode officielle et internationale et un référentiel certifiable comme outil de management de la santé et de la sécurité au travail :

| **UNE MÉTHODE INTERNATIONALE**<br>Méthode ILO-OSH 2001<br>du Bureau International du Travail (BIT) | **UN RÉFÉRENTIEL**<br>Référentiel OHSAS 18001<br>de l'AFAQ-AFNOR |
|---|---|
| ILO-OSH 2001 est un guide pour le management de la santé et de la sécurité au travail | Le référentiel d'OH SAS 18001 s'apparente aux normes des séries ISO 9000 et ISO 14000. Il édicte des exigences pour l'organisation d'une démarche de gestion de la Santé, Sécurité au Travail (SST), en visant son intégration aux processus généraux de gestion d'une organisation |
| Mettre en place une bonne gestion de la Santé - Sécurité au Travail et répondre à l'obligation de résultat en matière de gestion des risques professionnels | |
| Les recommandations sont non contraignantes et ne nécessitent aucune certification | Les principes énoncés rendent la démarche certifiable par un organisme extérieur |
| Démarche très explicite sur la participation des travailleurs | Démarche moins explicite sur la participation des travailleurs |
| Les principes directeurs proposés par ILO-OSH 2001 sont plus explicites que les exigences de la spécification OHSAS 18001 et moins sujets à interprétation | |

De plus en plus d'hôtels en Europe lancent actuellement ce type de démarche ( ILO 2001 ou OHSAS 18001 ) - des exemples intéressants ont été observés à l'Ecole Hôtelière de Copenhague au Danemark et dans l'ensemble de la Chaîne des Paradores en Espagne.

# ● Comment procéder dans mon entreprise

## › L'audit de mon entreprise

### J'implique mon équipe.

Il est judicieux d'**associer les salariés** et, pour les entreprises les plus importantes, les instances représentatives des salariés (CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail / DP : Délégués du Personnel) : **c'est la clé de la réussite !**

Les actions les plus constructives et les plus productives s'effectuent avec l'implication des salariés :
Ce sont eux qui connaissent le mieux leurs postes, ce sont eux qui connaissent les procédures employées, ce sont eux qui sont à même d'expliquer les difficultés qu'ils rencontrent, les outils dont ils ont besoin, et qui seront les utilisateurs des futures installations ou de la nouvelle organisation.







**J'organise une réunion de l'ensemble de mes équipes (cuisine, étages, ...) afin d'expliquer la démarche, la méthode que je vais appliquer et les objectifs que je souhaite atteindre.**



EXEMPLE : Un principe de boîte à idées à disposition des salariés permet d'initier la démarche et de commencer à impliquer l'ensemble du personnel sur :

- les risques d'accident
- les aménagements à modifier pour simplifier le travail...

**Je peux me faire aider par un spécialiste afin qu'il mette en œuvre la démarche ergonomique dans mon établissement .**

(Voir la liste des partenaires page 47)



## Pour rappel...

Articles du Code du Travail relatifs au Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Partie Législative Article L. 236-1 et Partie Réglementaire Article R. 236-1

- La constitution d'un CHSCT est obligatoire dans tous les établissements qui emploient au moins 50 salariés. L'effectif doit avoir été atteint pendant 12 mois, consécutifs ou non, au cours des 3 dernières années précédentes. L'effectif se calcule au niveau de l'établissement.

- Dans les établissements de 50 salariés et plus où il n'a pas été possible de créer un CHSCT (carence de candidatures), les délégués du personnel exercent les attributions du CHSCT et disposent des mêmes moyens que les membres des comités.

- Dans les établissements occupant moins de 50 salariés, ce sont là encore les délégués du personnel qui sont investis des missions dévolues aux membres du CHSCT, mais cette fois dans le cadre de leurs moyens propres, sauf dispositions conventionnelles plus favorables.

Toutefois, l'inspecteur du travail peut imposer la création d'un CHSCT quand cette mesure lui paraît nécessaire notamment en raison de la nature des travaux effectués dans l'établissement, de l'agencement ou de l'équipement des locaux. Les entreprises de moins de 50 salariés ont la possibilité de se regrouper sur le plan professionnel ou interprofessionnel pour créer un CHSCT.

## J'observe les situations de travail

L'observation permet de collecter des données sur les tâches, les performances, les salariés, les effets du travail, les comportements au travail et de connaître les facteurs qui influent ou déterminent l'activité des salariés dans une situation donnée.

**MA GRILLE D'OBSERVATION :**

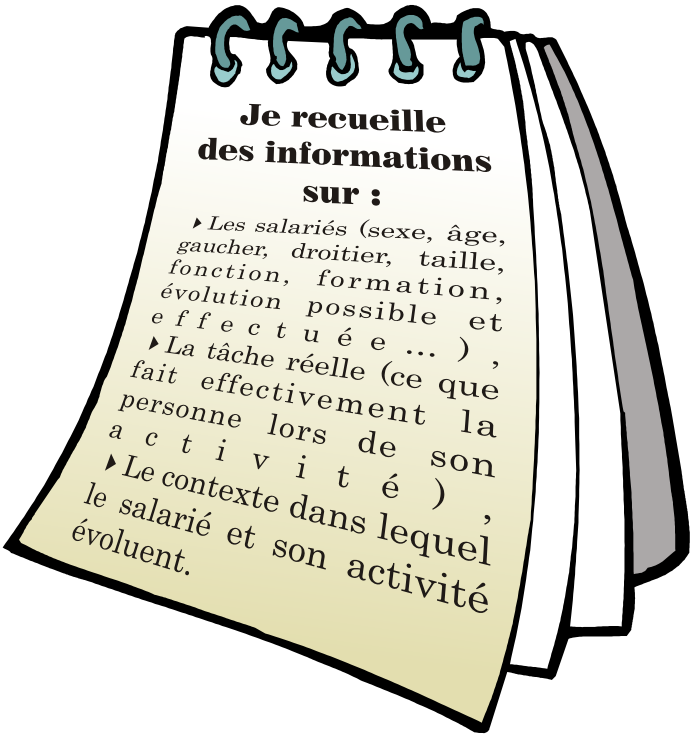
- La chronologie des opérations (phases de travail),
- La circulation des informations,
- L'architecture du poste et ses contraintes (facilité ou non d'utilisation),
- Les contraintes de l'environnement (ambiance lumineuse, sonore, thermique…),
- Les observables pertinents :
  - Les gestes, les postures, les déplacements,
  - Les régulations, l'anticipation (en fonction des dysfonctionnements des phases de travail),
  - Les indices émotionnels (agitation, sueur, mimiques, …),
  - Les difficultés rencontrées (difficultés techniques et autres…),
  - Le respect ou non des mesures d'hygiène et de sécurité.
- Les effets du travail sur l'homme (fatigue, douleur, difficultés à tenir le poste selon les conditions d'exécution…) et sur l'entreprise (quantité, qualité, continuité de la production…),
- Les risques d'accidents.

## Je dialogue avec mes salariés

### L'entretien individuel

est un bon moyen d'obtenir un grand nombre d'informations en vue d'une analyse. Il induit une démarche participative qui est nécessaire afin de faire accepter au mieux d'éventuelles modifications. Des idées peuvent émaner directement des salariés, la plupart du temps elles sont très pertinentes et correspondent aux besoins.

L'entretien permet de détailler et de développer les informations glanées lors des diverses observations et ouvre de nouvelles pistes d'explication par le recueil des dysfonctionnements.






*... et, comme on le verra plus loin, je peux facilement me faire aider pour réaliser ces observations et ces entretiens !*

## MON GUIDE D'ENTRETIEN :

1. Pouvez-vous détailler toutes les étapes de votre travail (organisation, gestes effectués, la façon dont vous procédez…) ?
2. Quels sont les grands points que vous enseigneriez à une personne souhaitant effectuer votre travail (au niveau de la sécurité et des étapes de travail à respecter) ?
3. Quel type d'incident ou d'accident peut survenir dans votre travail ? Quels sont les risques récurrents sur lesquels vous mettriez en garde une personne souhaitant effectuer votre travail ? Y a-t-il des risques liés à :
   - La manutention de charges nécessitant un effort physique ? (des éléments difficiles d'accès…)
   - L'adoption de postures inconfortables et/ou prolongées ?
   - Des espaces de travail étriqués entraînant une circulation difficile des personnes ?
   - Des espaces de travail glissants ?
   - La manipulation d'objets tranchants mal aiguisés, non adaptés à l'activité ?
   - La manipulation de sources de chaleur ?
   - Au travail en hauteur (lieu de stockage ou autre) ?
   - La manipulation de produits toxiques (équipement de sécurité difficile à utiliser), d'objet dangereux ?
   - Au stockage (empilement non stable, sur stockage…) ?
   - Un mauvais entretien du matériel utilisé (électrique, mécanique, outils vétustes - non appropriés…) ?
4. Concernant l'environnement physique du poste y a-t-il des éléments perturbateurs comme :
   - Du bruit ou des vibrations ?
   - Une ambiance thermique difficilement supportable (très chaud, très froid, de la fumée…) ?
   - Un éclairage trop dense ou trop faible en fonction de l'activité à réaliser ?
5. Vous effectuez différentes opérations, lesquelles sont, pour vous, les plus faciles et les moins faciles ?
6. Quel type d'aménagement ou d'organisation souhaiteriez-vous voir apporter à votre poste actuel ?
7. Quel type de dysfonctionnement peut-il se produire au niveau de la communication avec vos collègues et vos supérieurs ?
8. Quelles sont vos attentes par rapport à votre travail ? Vous satisfait-il ?
9. Rencontrez-vous d'autres difficultés (troubles du sommeil, digestifs, du caractère…) ?
10. Ressentez-vous des douleurs : lors de votre travail - après votre journée de travail ?
11. Quelles sont les horaires de travail les plus et les moins faciles à assumer et pourquoi ?
12. Etc …



Le guide d'entretien précèdent n'est pas exhaustif et je peux l'étayer par d'autres types de questions.



Je ne perds pas de vue que, de par mon statut hiérarchique :

- Certaines questions seront difficiles à poser à mes salariés : "ressentez-vous des difficultés à communiquer avec vos supérieurs ? / ressentez-vous une pression particulière ?…"
- les réponses de mes salariés pourront également être biaisées par le stress occasionné par l'entretien, par leur statut, par l'envie de répondre conformément à mes attentes…



Je peux toujours me faire aider par un spécialiste (voir la liste des partenaires Page 47) - et plus particulièrement lorsque l'analyse aborde des thèmes du type :

- la charge mentale, différente de la charge physique, difficile à quantifier ( la charge mentale correspond aux processus mentaux engagés au cours de l'activité de travail : influence du traitement d'un grand nombre d'informations sur l'activité réalisée )
- les problématiques engendrées par le harcèlement
- les dysfonctionnements dus aux troubles psychosociaux…

**A savoir :** les troubles psychosociaux se manifestent par : le stress (aujourd'hui, le stress au travail touche 28 % de la population des travailleurs européens), le mal-être, l'inquiétude, quelquefois même par de l'angoisse…
Des dysfonctionnements de cet ordre peuvent apparaître tant sur le plan individuel que collectif et trouver leurs origines au sein même de l'environnement professionnel.

Pour appréhender cette problématique l'ARACT Aquitaine et la DRTEFP Aquitaine ont édité un guide pratique : " Risques psychosociaux Stress, mal-être, souffrance..Guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire ".
Ce guide est téléchargeable :
http://www.aquitaine.aract.fr/dom_int_sante_trav_stress.php et permet la mise en place d'une méthode d'analyse et de prévention propre à cette problématique.

**Fiche à photocopier et à remplir lors d'un entretien individuel**

**En prenant exemple sur le guide d'entretien précédent, JE METS EN PLACE MA PROPRE GRILLE D'ENTRETIEN en vue d'une analyse ergonomique**

| **Intitulé du poste :**<br>**Nom de l'employé :** | **Date :** |
|---|---|
| Tenant du poste :<br>☐ Homme<br>☐ Femme<br>☐ Droitier<br>☐ Gaucher<br>☐ Ambidextre<br>Age :<br>Taille : | Formation de base et complémentaire :<br>.....<br>Ancienneté dans l'entreprise : .....<br>Ancienneté au poste : .....<br>Horaires effectués : .....<br>Quel roulement est le plus agréable ?<br>.....<br>Le poste occupé est-il toujours le même ?<br>..... |

| **QUESTIONS** | **REPONSES** |
|---|---|
| 1. ..... | ..... |
| 2. ..... | ..... |
| 3. ..... | ..... |
| 4. ..... | ..... |
| 5. ..... | ..... |
| 6. ..... | ..... |
| 7. ..... | ..... |
| 8. ..... | ..... |
| 9. ..... | ..... |
| 10. ..... | ..... |

Commentaires généraux de la part du responsable de l'employé :

.....

.....

Commentaires généraux de la part du responsable de l'entretien :

.....

.....

## ❯ Les bonnes pratiques ergonomiques en 9 points

### L'architecture des postes de travail

Selon l'INRS,
**80 % des cuisines professionnelles comportent des erreurs de conception**
ergonomique ou d'équipement !



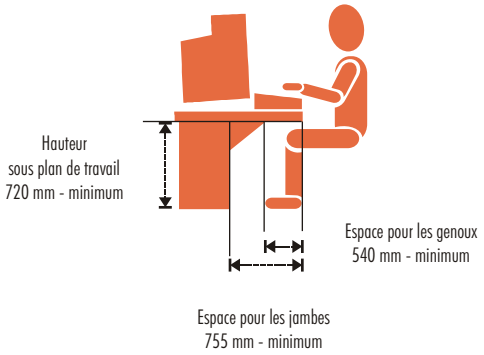
*Ce que l'on appelle en ergonomie "architecture des postes" est en fait l'aménagement des postes de travail. Leur configuration va se répercuter directement sur la performance de mon organisation.*

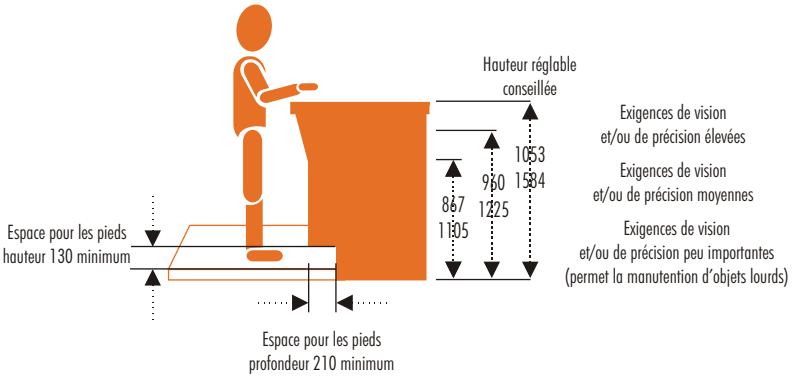


*Il est fréquent que lors de mon arrivée dans l'entreprise les responsables me questionnent sur les hauteurs, les largeurs à adopter... En général, pour les responsables d'établissement, l'ergonomie est synonyme de dimensionnements. Mais ils s'aperçoivent vite que l'ergonomie touche à bien d'autres domaines - Delphine Ergonome*

## Normes Anthropométriques

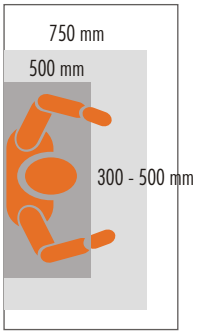
La hauteur du plan de travail dépend de la tâche à réaliser :

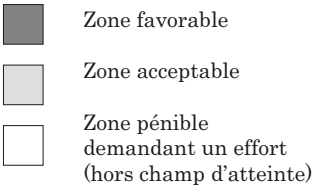


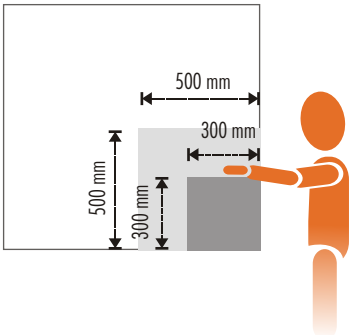

Tous les objets à utiliser doivent être facilement accessibles.
Pour les positionner, j'utilise les abaques* concernant la zone de préhension :

**Positionnement des objets sur le plan de travail**




**Positionnement des objets au dessus du plan de travail**




*Abaques = table regroupant des dimensionnements, des mesures de référence.

# Exemples de configuration de poste de travail :

## Exemples pour mon hôtel

A la réception, je dois prendre en considération les dimensionnements indiqués ci-dessus en déterminant ce que le plan de travail devra contenir : l'ordinateur, le téléphone, les supports papier…

**Pour une réception en position assise :**

- Les pieds reposent à plat sur le sol ou sur un repose-pied,
- Le dos droit soutenu par le dossier,
- La distance oeil - écran situé entre 50 et 70 cm,
- L'écran dans le champ visuel (la tête droite légèrement penchée vers l'avant),
- La hauteur du plan de travail = 65 à 74 cm,
- La profondeur = 80 à 110 cm,
- Le siège à hauteur réglable.

**Pour une réception en position debout :**

- La hauteur du plan de travail dans l'alignement du coude.
- La hauteur de l'écran au niveau du regard.

**Pour les chambres :**

- Je place les éléments à nettoyer dans la zone de préhension (à moins de 1,60 m) ou je mets à disposition du matériel de nettoyage permettant de les atteindre.

**Je pense à tous les rangements dont j'ai besoin :**

Par expérience, les ergonomes ont noté des oublis très fréquents dès la conception des structures :

- Local de rangement du matériel de cuisine
- Local séparé pour les produits d'entretien
- Réserve sèche pour conserves, épicerie et boissons
- Lieu de stockage pour les archives
- Lieu de stockage pour le matériel
- Toilettes et douches pour le personnel
- Vestiaires pour les femmes de chambre

**Je choisis des rayonnages en fonction des charges à stocker :**

- Pour les objets lourds je privilégie un support permettant une prise à la hauteur de la ceinture (80, 100 cm)
- La profondeur doit être compatible avec la dimension des objets (éviter plusieurs rangées)
- La hauteur minimale des rayonnages doit être de 40 cm et maximale de 160 cm

➥ Attention au risque de chute d'objets mal stockés !!!

**J'investis dans du matériel facilement nettoyable et démontable.**

**Dès la conception, je pense à la maintenance du matériel que j'installe et le rends facilement accessible (Plate forme avec escaliers pour la tourelle d'extraction, mécanisme de plonge accessible,…)**

## Exemples pour mon restaurant

**En cuisine :**

je dois penser à :

- La localisation optimale des instruments (couteaux dans une zone facile à attraper, c'est-à-dire au-dessus du plan de travail, tenus par un aimant, par exemple).
- Des plans de travail à hauteur réglable, ce qui me donne la possibilité d'ajuster la hauteur en fonction de mes besoins (ma taille, mon activité précise…).

**Au bar :**

Je réfléchis à la disposition du matériel :

- Les consommations que je sers le plus fréquemment doivent se préparer au même endroit afin d'éviter trop d'allées et venues (tireuse à bière proche de la machine à café…).
- Je place les appareils (lave-verres, réfrigérateurs…) à hauteur.

## Témoignages :

" La plupart du temps, nous n'avons pas suffisamment de place, et nous stockons tout au même endroit sans pouvoir réellement organiser les choses. Ce n'est pas pratique et le matériel est difficile d'accès…" Yohann - Chef de rang.

" Depuis que la cuisine a été transformée tout est à niveau, nous n'avons plus besoin d'escalader pour attraper les marmites, c'est beaucoup plus pratique…" Marcel - Chef de cuisine.

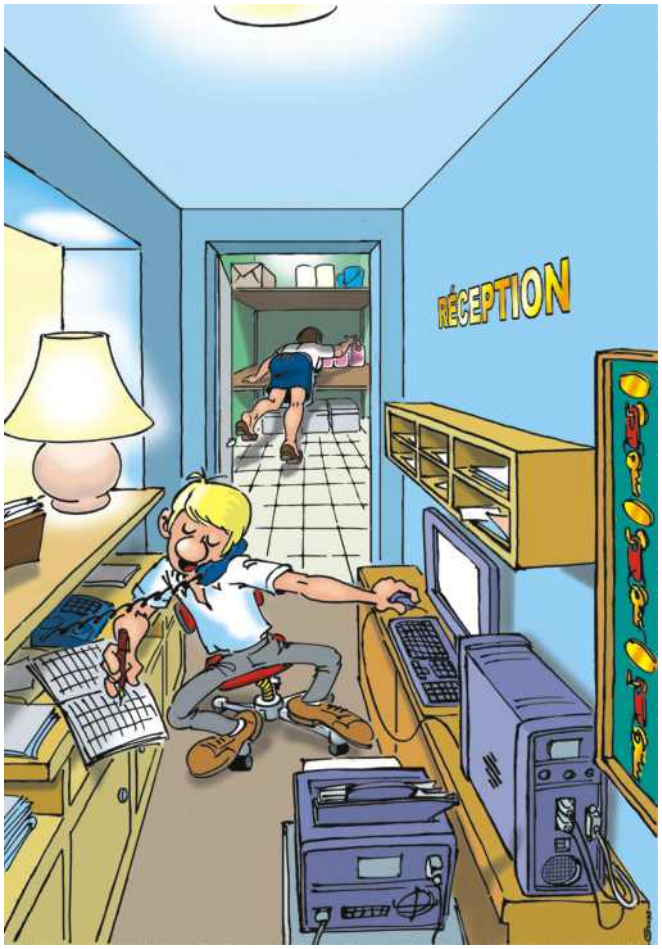
## J'évite :

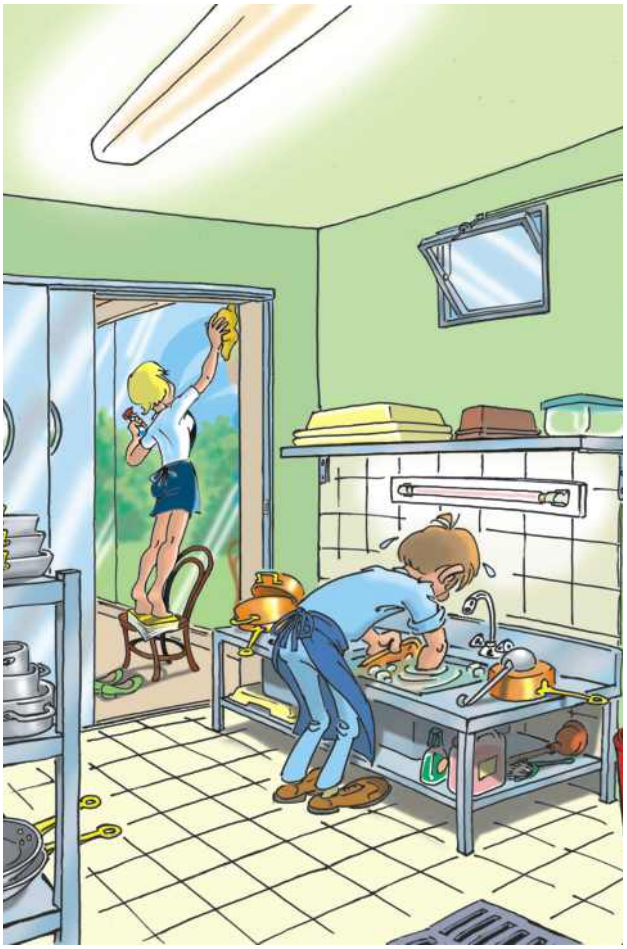
- Les tablettes de tête de lit à angles droits étant souvent source d'hématomes.
- Les zones de travail trop étroites, où les personnes se gênent ou se cognent.
- Des meubles ou plans de travail à angles droits dans les espaces de circulation ou dans des zones de passage étroites.
- Les zones de stockage trop éloignées du lieu de l'activité.
- Les zones de stockage où le rangement se fait anarchiquement.
- Trop de stock, aujourd'hui les livraisons peuvent être très régulières et permettent de limiter le stock.

Lors de la conception de mon établissement, je dois aménager des locaux sociaux à l'attention de mes salariés : des vestiaires hommes/femmes ainsi qu'une salle de détente.

## Les postures inconfortables

### Exemple de positions inconfortables



### Problématiques récurrentes liées à ces postures :

PÉNIBILITÉ DE LA TACHE

DIMINUTION DE L'EFFICACITÉ

DOULEURS ET MALADIES PROFESSIONNELLES

ARRÊTS DE TRAVAIL PLUS FRÉQUENTS

Exemple de maladies professionnelles :

Les maladies professionnelles sont répertoriées sur le site de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité, www.inrs.fr) dans la rubrique : " Base de données " > " tableaux des maladies professionnelles ".

Elles sont classées sous forme de tableaux en fonction de l'activité physique et du régime d'affiliation (RG = Régime Général, RA = Régime Agricole).

De façon générale, les maladies dues à l'adoption de mauvaises postures qui apparaissent le plus fréquemment dans l'hôtellerie - restauration sont : Tableau n°57 RG : Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail.

## Conseils pratiques et témoignages :

### Exemples pour mon hôtel

- Pour la lingerie, j'utilise des chariots de stockage de linge à fond constant.
- Je rehausse les machines à laver et les sèche-linge pour que le chargement soit à hauteur.
- Je privilégie la mise en place de douche à siphon intégré au sol (sans rupture de niveau entre le sol et le siphon).
- Je fais attention à la hauteur des éléments à nettoyer et j'essaie de ne pas dépasser les 1,60m pour le positionnement des télévisions ou pour les étagères des placards.

Pour organiser une formation Gestes et Postures je peux m'adresser :

- A mon médecin du travail en contactant le Service de Santé au Travail (SST) de mon département.
- Aux organismes de formation continue : OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) : AGEFICE, FAFIH...
- A des cabinets spécialisés dans la prévention des risques professionnels comme les ergonomes... (voir la liste des partenaires en fin de guide).

### Exemples pour mon restaurant

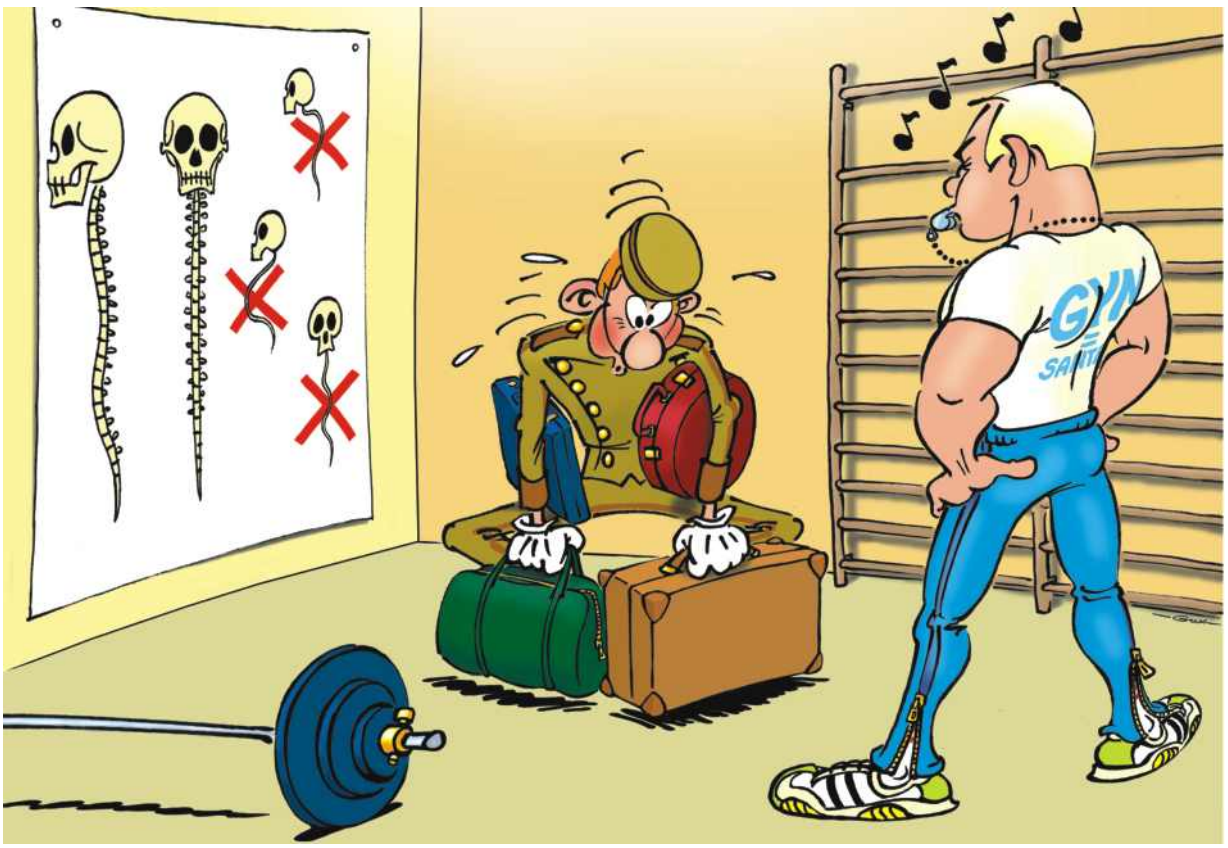
- Dans la légumerie, j'opte pour un poste assis-debout.
- Je mets à niveau les plans de travail (plans de travail à hauteur réglable).
- Je m'assure que la profondeur de la plonge est adaptée.
- Je place la sortie du lave-verre à hauteur.

### Témoignages :

Afin de diminuer les postures statiques au poste de réceptionniste, nous avons mis en place un siège assis-debout permettant d'améliorer le confort au poste de travail.

Thierry GAILLAC - Hôtel Parc Beaumont - PAU.

J'évite les postures statiques et prolongées comme à la légumerie ou à la réception.
Je fais attention à l'ordre des zones de stockage !
Je les organise.




**Je me forme et je forme mes salariés aux bonnes postures à employer.**

# Les efforts au poste de travail

*Ce que l'on appelle efforts au poste est en fait le port de charges lourdes ainsi que les manutentions difficiles. En fait c'est ce qui accentue la pénibilité de l'activité.*

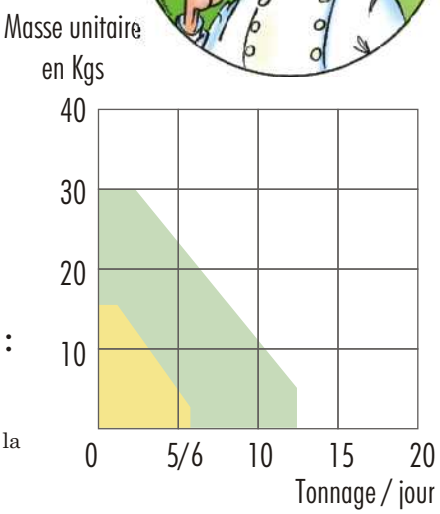


## Normes

Le tableau ci-contre représente les charges maximales pouvant être transportées en fonction du sexe :

**- Un homme peut au maximum transporter une charge de 30 Kg**

**- Une femme peut au maximum transporter une charge de 15 Kg**




### Exemple de maladies professionnelles :

De façon générale, les maladies dues au port de charges qui apparaissent le plus fréquemment dans l'hôtellerie - restauration sont :

Tableau n°98 RG : Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes.

### Exemples pour mon hôtel

- Mes femmes de chambre travaillent en binôme afin qu'elles déplacent le mobilier à 2 plutôt que seules (économie d'effort).
- Mes femmes de chambre disposent d'un chariot permettant d'entreposer le linge (propre et sale), le matériel de nettoyage et les produits d'accueil.
- Lorsque je commande du mobilier pour les chambres, je fais attention à son poids.
- Je mets en place un roulement entre mon personnel de réception pour le port des valises des clients.
- J'utilise, dans la mesure du possible, des chariots pour déplacer les valises (chariots logeant dans les ascenseurs dessin représentant un chariot ne logeant pas dans l'ascenseur…).
- Je me renseigne sur les derniers systèmes d'aspiration centralisée afin d'éviter le port de l'aspirateur aux femmes de chambre (attention à l'isolation phonique de ce type d'installation).

### Exemples pour mon restaurant

- Je mets à disposition du matériel adapté à la tâche afin de limiter les efforts : j'affûte régulièrement mes couteaux: un couteau qui coupe est moins dangereux qu'un couteau qui ne coupe pas !
- Je mécanise les tâches (épluchage, découpe du pain…).
- J'utilise des échelles étuves lors du service de séminaire : moins d'allées et venues, moins de charges, service plus rapide.
- J'emploie des dessertes à roulettes, des tables d'appoint pour le service.
- Je mets à disposition du mobilier léger (table, chaise, notamment pour les terrasses).
- A la plonge, je mets en place des tables à galets (avec des rouleaux faciles à démonter et montés sur des roulements à billes étanches) et des plans inclinés qui facilitent le déplacement des panières contenant la vaisselle.

**Lors de l'achat de matériel, je m'assure de sa facilité de démontage et d'accessibilité** pour effectuer leur maintenance et le nettoyage (le mobilier de la cuisine doit pouvoir se déplacer facilement ; les aspirations et les locaux techniques, comme le vide sanitaire de la piscine, doivent être accessibles…).

Je pense à **placer les zones de stockage au plus près du poste de travail** (archives de la réception, réserve sèche, stockage des caisses de boisson pour le bar, par exemple).

Je mets à disposition des **aides à la manutention** : des passes entre la cuisine, la plonge et le service, des goulottes d'évacuation du linge (s'il y a des différences d'étage).

### Témoignage :

Je vais mettre en place un monte-charge afin de faciliter l'activité des femmes de chambre et de réduire les effets négatifs de la manutention liés à leur activité.
Arnaud LABORDE - Complexe Saubusse Thermal - SAUBUSSE.

## La communication dans l'entreprise

D'expérience, les ergonomes ont constaté que la non-communication et la mauvaise communication peuvent être sources de :
- Incompréhension entre les différents services
- Retard dans le délai du service... (pas toujours assuré dans les temps)
- Déficit d'information (salariés mal informés)
- Stress dû au manque de communication...
- Perte de qualité du service



### Témoignage :

" Je passe tous les jours devant les documents situés dans le couloir mais je ne sais pas ce qu'ils contiennent : c'est écrit tellement petit... "
Marie - Plongeuse.

## Lors des livraisons :

- Je mobilise tout mon personnel afin de répartir les charges et que ce ne soit pas toujours la même personne qui porte. (Dans la mesure du possible les charges sont portées à 2).
- Je mets en place une zone de livraison sans rupture de niveaux (c'est-à-dire avec un plan incliné plutôt que des marches...).
- J'utilise des moyens d'aide à la manutention (chariot, monte-charge...).
- Je fractionne les quantités livrées en augmentant la fréquence de livraison.

## J'évite



- Les papiers volants pour passer les consignes
- L'affichage surabondant des murs
- Les informations inscrites en petits caractères
- Les bons de table accrochés en dehors du champ visuel (Trop en hauteur ou trop bas)
- Des bons illisibles (...)

## Conseils pratiques :

### Exemples pour mon hôtel

- J'utilise des cahiers de liaison pour transmettre les informations d'une équipe à une autre.
- J'organise les temps de travail de façon à ce que les équipes aient du temps pour se passer les consignes.

### Exemples pour mon restaurant

- Je privilégie l'utilisation de système de transmission automatique des commandes de la salle aux cuisines.

Yves LARROUTURE - Auberge du Relais - BERENX.

## De façon générale :

L'objectif principal est d'assurer un bon déroulement du travail par une bonne coordination des tâches.
- Pour une bonne transmission à l'oral, le niveau de bruit ambiant ne doit pas dépasser 70 dB(A).

J'utilise des matériaux absorbants sur les parois (murs / plafonds). De façon générale, j'isole les machines bruyantes (isolation des moteurs / éloignement des machines bruyantes des zones de passage et de communication...)
- Je situe les informations utiles dans le champ de vision de la personne (voir dessin ci-dessous)



**Positionnement de l'information en fonction du champ visuel :**

- Recommandé (informations fréquentes et/ou importantes = angle de 30 °)
- Acceptable (informations accessoires = de part et d'autre de l'angle de 30 °)

### Témoignage :

J'associe l'affichage des consignes de travail et des procédures d'utilisation des produits toxiques à une sensibilisation voire à une formation de nos salariés. Mme et M. BOUSQUET - Hôtel Les Roches - LES EYZIES.

## Je mets en place des réunions d'information à :

- Chaque nouvelle embauche
- Chaque nouvel affichage (Convention collective, procédure de travail...)

**J'utilise les fonds de formation** (AGEFICE, FAFHI, OPCAREG...) pour former les salariés aux procédures en particulier d'utilisation des produits

# La circulation des personnes dans l'entreprise

### Normes en fonction du nombre de personnes et des croisements (m2 indispensables)

La circulation et le port de charges nécessitent un minimum d'espace et de place :

- Une **allée** empruntée par une seule personne sera au minimum de **0,80 m**.
- Lorsqu'il y a **croisement** de 2 personnes il faut prévoir **1,20 m à 1,50 m.**
- Le **sol** doit être **antidérapant** et dépourvu de salissures pour éviter les chutes par glissade et pour faciliter le nettoyage.
- **0,80 m** doit être prévu **autour de la personne** (pour la réception et autres...). En effet, la place occupée par l'opérateur doit être majorée de l'amplitude des gestes nécessaires à l'exécution de la tâche (bras, jambes) et des déplacements relatifs de son corps pour reculer, tourner, se baisser.



**Témoignage :**

" Nous sommes quasiment toute notre journée de travail derrière le desk de la réception et il est vrai que c'est long 8 h, dans un espace exigu..."

Emmanuelle - Réceptionniste.

### Les problématiques observées

- Des câbles qui passent dans la zone de circulation.
- Des sols abîmés entraînant des chutes.
- Des sols avec des ruptures de niveau (marches, dénivelés, faux plats...).
- Des sols où l'eau s'écoule mal.
- Des espaces trop étriqués rendant le croisement impossible entre 2 serveurs entraînant de la casse (vaisselle) et de la perte de produit (plat à refaire).
- L'espace réservé à l'arrière de la réception est souvent trop étroit.
- Des serveurs qui doivent entrer dans la plonge pour déposer les plats et qui repartent servir avec des chaussures mouillées.
- Des zones de circulation encombrées faute de place ou de zone de stockage (comme par exemple : une partie de la batterie de cuisine qui jonche le sol...).

## Conseils pratiques et témoignages :

▸ Dès la phase de conception **je mets en place un plan de circulation**, afin d'éviter la perte de temps, la fatigue physique, la multiplication des déplacements…

▸ **J'organise les circulations extérieures** sur le parking de l'établissement afin d'éviter les collisions et de réguler les entrées et les sorties (livraisons à certaines heures / indépendance des entrées-sorties des salariés et des clients…).

▸ **Je mets en place une zone de livraison** spécifique au déchargement des camions (= zone à hauteur de la benne du camion).



Les équipements de protection individuels doivent être essayés en situation de travail afin qu'ils soient adaptés à l'utilisateur et aux gestes à effectuer.

▸ **J'installe des sols antidérapants** (coefficient de frottement > 0,3) et facilement nettoyables. Les centrales de nettoyage et monobrosses sont efficaces et pratiques d'utilisation.

▸ Je mets à disposition de mes salariés des **chaussures antidérapantes** (coefficient de frottement > 0,15).

▸ **Je signale les lieux humides** après les avoir nettoyés.

▸ Dans les lieux nettoyés au jet, **je mets en place un système d'évacuation d'eau** pourvu de grilles inox striées (afin que les différences des matériaux, entre le carrelage et la grille, n'entraînent pas des glissades).

▸ **Je sépare les zones** humides des zones sèches.

▸ **Je signale les dénivelés** (couleur contrastée de la contremarche, bande antidérapante sur le nez de marche…).
Les marches de mes escaliers doivent toutes être de même niveau et de même hauteur (17 cm).

▸ **J'évite les allées et venues inutiles** en stockant au plus près les objets, les denrées que j'utilise.

▸ Lorsqu'il n'y a qu'une porte entre 2 lieux fréquemment empruntés, **j'installe des portes à hublot.**

### Témoignage :

" Depuis que le Chef a installé un passe au niveau de la plonge, c'est plus facile pour nous : nos chaussures qui ne sont pas antidérapantes pour le service restent sèches et nous n'avons plus besoin de marcher sur la pointe des pieds : c'est moins fatigant et nous avons moins de douleurs aux jambes à la fin de la journée…"

Sophie - Serveuse en restauration saisonnière.

▸ Pour éviter les collisions je peux aussi mettre en place **un système de détecteur de présence** ou une pédale actionnable au pied qui permet d'ouvrir la porte automatiquement.

▸ **J'évite les moquettes** qui sont difficiles à nettoyer, qui peuvent gondoler et se décoller dans les zones de passage.

▸ Je mets en place des couloirs d'une **largeur minimum de 1,20m.**

▸ Dans les lieux étroits, **j'évite le mobilier à angle droit** et je privilégie les angles arrondis pour les plans de travail, les commodes, les lave-mains…



# L'ambiance lumineuse

## Normes en fonction du type de poste de travail

L'éclairage de chaque lieu dépend de l'activité à effectuer.
La question importante à se poser est : " est-ce un travail minutieux, nécessitant de distinguer les détails ? "

A savoir : la mesure de l'éclairement (puissance lumineuse qui atteint une surface donnée) permet de déterminer si la quantité de lumière qui parvient sur l'objet est suffisante pour que celui-ci soit perçu. L'unité de mesure de l'éclairement est le lux et il est mesurable à l'aide d'un luxmètre.

€ Lors de réaménagement ou de conception il est important de toujours privilégier un éclairage naturel (fenêtre, velux...) C'est une source d'économie d'énergie et une bonne pratique environnementale !



**LUMIÈRE NATURELLE**
Art. R. 235-2 : Les bâtiments doivent être conçus et disposés de manière que la lumière naturelle puisse être utilisée pour l'éclairage des locaux destinés à être affectés au travail, sauf dans le cas où la nature technique des activités s'y oppose.

**CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCLAIRAGE**
Art. R.232-7-1 : L'éclairage doit être conçu et réalisé de manière à éviter la fatigue visuelle, ainsi que les affections de la vue qui en résultent, et permettre de déceler les risques perceptibles par la vue. Les locaux de travail doivent autant que possible disposer d'une lumière naturelle suffisante.

**VALEURS MINIMALES D'ÉCLAIRAGE**
Art. R. 232-7-2 : Pendant la présence du personnel dans les lieux de travail les niveaux d'éclairement mesurés au plan de travail ou, à défaut, au sol, doivent être au moins égaux aux valeurs indiquées dans le tableau ci-dessous :

| Locaux affectés au travail et leurs dépendances | Valeurs mini. d'éclairement |
|---|---|
| Voies de circulation intérieure | 40 lux |
| Escaliers et entrepôts | 60 lux |
| Locaux de travail, vestiaires, sanitaires | 120 lux |
| Locaux aveugles affectés à un travail permanent | 200 lux |

| Espaces extérieurs | Valeurs mini. d'éclairement |
|---|---|
| Zones et voies de circulation extérieures | 10 lux |
| Espaces extérieurs où sont effectués des travaux à caractère permanent | 40 lux |

Dans les zones de travail, le niveau d'éclairement doit en outre être adapté à la nature et à la précision des travaux à exécuter.

- **L'escalier, l'entrepôt** doit au minimum se situer entre **60 lux** (réglementaire) et 150 lux (recommandé)
- **En cuisine** la couleur des aliments doit être perçue facilement il est donc important d'avoir un éclairement de **500 lux**
- **La réserve** est un lieu souvent trop sombre et mal rangé, un éclairement de **250 lux** est recommandé
- **Le travail sur écran** nécessite une attention particulière surtout lorsqu'il est prolongé : **200 à 500 lux** sont recommandés

*Avec l'âge, le pouvoir d'accommodation de l'œil diminue. Il est donc normal que les personnes réagissent différemment à un éclairement identique en fonction de leur différence d'âge.*
*Afin de limiter cet écart, les médecins du travail préconisent un éclairement et un contraste plus important entre l'objet à distinguer et son support.*



## Conseils pratiques et témoignages

L'éclairage peut être source de différents types de dysfonctionnements et de maux :
- Trouble de la vue
- Fatigue visuelle
- Maux de tête
- Perte de qualité dans la réalisation du travail
- Risque de chute dans les lieux sombres / risque d'agression (parking non éclairé...)
- Adoption de postures contraignantes
(" pour mieux voir ce que l'on fait ")






**Témoignage :**

" Le bureau de la réception est très joli, en revanche l'écran est placé sous une vitre qui provoque un reflet et nous empêche de lire correctement les informations données par l'ordinateur ". Guillaume - Réceptionniste.

**Je positionne les écrans d'ordinateur PERPENDICULAIREMENT À LA FENÊTRE !**
(en face, la lumière éblouit la personne / derrière, elle provoque des reflets sur l'écran...)

- Quelle que soit l'activité je privilégie un **apport de lumière naturelle** : par la mise en place de fenêtre / baie vitrée / vélux...
- En cuisine comme à l'hôtel, j'opte pour un éclairement uniforme afin d'**éviter les zones d'ombre.**
- Le niveau de confort sur les écrans d'ordinateur dépend de la couleur du fond : pour des écrans à fond sombre je prévoie un éclairement situé entre 200 à 300 lux / pour des écrans à fond clair j'opte pour un éclairement situé entre 300 et 500 lux.
- **J'évite** les surfaces qui réfléchissent la lumière et je privilégie un mobilier, des sols et des parois mats.

**Témoignage :**

" Lorsque nous nettoyons les salles de bain, ou les sanitaires, il est parfois difficile de vérifier la propreté lorsque l'éclairement est trop tamisé... Nous avons le même problème avec les nouveaux mobiliers qui ont été installés. Etant brillants, ils réfléchissent la lumière, et nous empêchent de distinguer correctement la propreté. Nous nettoyons donc plusieurs fois au même endroit pour être sûres... et nous perdons du temps ". Leslie - Femme de chambre.

# L'ambiance thermique et la qualité de l'air

## Normes en fonction du poste de travail

De façon générale : la vitesse de l'air ne doit pas dépasser 0,4 m/s.
Les vêtements de travail doivent être appropriés aux conditions thermiques et hygrométriques liées à l'activité.

### Pour la cuisine :

- L'extraction doit être de 1400 $m^3/h/m^2$ de surface active de cuisson.
- La vitesse de l'air à la base de la hotte doit être comprise entre 0,2 et 0,5 m/s.
- Les hottes doivent dépasser de 30 cm dans chaque direction.
- L'air neuf à introduire est de 300 l/s/ $m^2$.

LE RECYCLAGE DE L'AIR DOIT ÊTRE FAIT APRÈS FILTRATION.

### Pour la salle de restaurant et l'hôtel :

- La tendance est à la suppression des zones fumeurs. J'installe des ventilations à recyclage, équipées de filtres, afin de limiter au maximum les quantités de fumées dans la salle.
- J'évite les courants d'air notamment au niveau de la réception.



**La loi n° 91-32 du 10 janvier 1991** relative à la lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme a posé le principe d'interdiction de fumer dans des lieux affectés à un usage collectif, sauf dans les emplacements réservés aux fumeurs.

Pour un restaurant, une organisation des lieux doit être prévue pour mettre des espaces à la disposition des fumeurs. Ils doivent alors respecter les normes de ventilation prévues par le décret n° 92-478 du 29 mai 1992 et disposer d'une signalisation appropriée.

Art. 3. - Sans préjudice des dispositions particulières du titre II du présent décret, les emplacements mis à disposition des fumeurs sont soit des locaux spécifiques, soit des espaces délimités. Ces locaux ou espaces doivent respecter les normes suivantes:

a) Débit minimal de ventilation de 7 litres par seconde et par occupant, pour les locaux dont la ventilation est assurée de façon mécanique ou naturelle par conduits;

b) Volume minimal de 7 mètres cubes par occupant, pour les locaux dont la ventilation est assurée par des ouvrants extérieurs. Un arrêté pris par le ministre de la santé conjointement, s'il y a lieu, avec le ministre compétent, peut établir des normes plus élevées pour certains locaux en fonction de leurs conditions d'utilisation.

La réglementation concernant le tabac dans les restaurants et les bars est susceptible d'être modifiée par décret. Consultez le site internet www.legifrance.gouv.fr




## J'évite

- Des températures élevées ou basses
- Une vitesse de l'air trop élevée (courants d'air)
- Une hygrométrie importante (présence de vapeur)
- Des espaces confinés où l'air n'est pas renouvelé



Dans un hôtel restaurant, il existe de nombreuses sources d'incendie, c'est pourquoi il est essentiel que :
- Les extincteurs soient accessibles et contrôlés tous les ans.
- 1 salarié pour 20 soit sauveteur secouriste.

Au-delà de l'obligation d'1 salarié sur 20 formé sauveteur secouriste, pourquoi ne pas former toute mon équipe ? Ou encore, organiser mes équipes de façon à ce qu'un de mes employés sauveteur secouriste soit présent sur l'ensemble des horaires d'ouverture de mon établissement.

## Conseils pratiques et témoignages

Chaque lieu de travail doit être analysé et faire l'objet d'une réflexion de prévention en fonction de sa configuration :

Dès la conception je fais attention aux matériaux utilisés pour l'extérieur des bâtiments :
Un bâtiment conçu avec des parois vitrées absorbera plus les apports solaires et sera plus susceptible de surchauffer en été. En fonction de la région, l'apport de chaleur par les rayons du soleil sera plus ou moins important et je devrai envisager de poser des brise-soleil ou des films anti-solaires afin de limiter l'absorption de chaleur par les parois.

### Témoignage :

" La réception est située juste derrière les parois vitrées de la façade qui est directement exposée aux rayons du soleil... Comme nous ne disposons pas de la climatisation au niveau de l'accueil, nous installons des petits ventilateurs derrière le desk mais ils ne sont pas très efficaces... En plein été il peut faire 35° et plus..." Emmanuelle - Réceptionniste.

Afin d'éviter les brûlures en cuisine :

- J'équipe mon personnel de vêtements de coton. Il garde les manches baissées et je mets à disposition des gants pour sortir les plats des fours.
- Le piano est suffisamment large pour éviter que les queues des casseroles ne dépassent.
- J'utilise des hottes suffisamment puissantes pour ventiler.
- Je fais attention à l'orientation de la climatisation si j'en utilise une .

### Témoignage :

" Nous ne pouvons pas utiliser la climatisation qui nous a été installée.
En effet, lorsqu'elle fonctionne elle provoque des courants d'air au-dessus du plan de travail de la pâtisserie et fait voler les ingrédients, la farine notamment ! " Philippe - Chef pâtissier.

Afin de pouvoir entretenir le plus facilement possible mes filtres de hottes, j'opte pour des plaques de petite taille et facilement démontables.

Je mets en place une aire de nettoyage spécifique au décrassage des filtres.

Je dois pouvoir atteindre facilement mes tourelles d'extraction installées sur le toit. Dans l'idéal je mets en place une plate forme avec escalier afin de sécuriser et de rendre accessible la tourelle pour sa maintenance.

### Témoignage :

" Lorsque nous devons nettoyer les filtres des hottes, nous le faisons à l'extérieur, à proximité des conteneurs à poubelle. Nous avons simplement à disposition un tuyau d'eau froide. Ce n'est pas l'idéal pour dégraisser correctement les filtres. En hiver je ne vous cache pas que l'on y passe le moins de temps possible..." Valentin - Plongeur.

Je ventile la lingerie pour éviter les moisissures et les mauvaises odeurs. Cela diminue de même la fatigue physique des personnes qui y travaillent (extraction de la vapeur /climatisation...).

### Témoignage :

" J'essaie au maximum de provoquer des courants d'air dans la lingerie : j'ouvre la fenêtre et la porte afin que l'air circule, sinon il fait tellement chaud que j'ai du mal à travailler..." Anaïs - Lingère.

Pour mon bar, ma brasserie ou mon restaurant, je limite le tabagisme passif de mon personnel et les quantités de fumées dans les salles en installant des ventilations à recyclage équipées de filtres.



Si mon piano de cuisine est alimenté au gaz de ville je dois mettre en place un **asservissement de l'allumage avec l'aspiration centralisée** et je vérifie régulièrement le bon fonctionnement de cette installation

Avoir des extincteurs c'est bien ...savoir s'en servir c'est mieux

# L'ambiance sonore

*Le bruit est une problématique récurrente dans l'hôtellerie et la restauration...*
*Le bruit se définit comme un son non désiré et son intensité se mesure en décibels (dB) à l'aide d'un sonomètre.*
*Pour le sigle dB(A), la lettre A signifie que le décibel est pondéré pour tenir compte de la différence de sensibilité de l'oreille à chaque fréquence.*





Depuis le **décret N°2006-892 du 19 juillet 2006 (Art. R. 231-125 à Art. R. 231-135)**, la France a transposé la directive 2003/10/CE imposant de nouvelles prescriptions minimales de sécurité et de santé concernant l'exposition au bruit des travailleurs.
Les actions de prévention à mettre en œuvre sont progressives et dépendent de 2 seuils :

- Les valeurs d'exposition inférieures déclenchant une action de prévention sont de **80 dB(A)**. (ex d'actions : informer et sensibiliser les salariés / mettre à disposition des équipements de sécurité / effectuer un suivi médical si le salarié le demande...).
- Les valeurs d'exposition supérieures déclenchant une action de prévention sont de **85 dB(A)**. (ex d'actions : effectuer un suivi obligatoire des salariés / porter les équipements de sécurité mis à disposition / indiquer par affichage les zones à risque / mettre en place un plan d'action permettant de limiter l'exposition et de diminuer ambiance sonore...).

D'autre part, le décret fixe une valeur limite d'exposition (équivalente sur 8 heures) de **87 dB(A)**, à mesurer en tenant compte de l'exposition au bruit effective du travailleur, c'est-à-dire en prenant en considération les protections auditives individuelles portées par les travailleurs. Attention cette valeur limite d'exposition n'interfère en rien dans la mise en place d'action de prévention, à ce stade, c'est une obligation.

À noter : Décret 2006-892 du 19 juillet 2006 art. 2 : les présentes dispositions entrent en vigueur à compter du 14 février 2008 en ce qui concerne les établissements dans lesquels de la musique est jouée en direct ou dans lesquels de la musique enregistrée est diffusée pour le divertissement.

**Article R. 235-2-11 du code du travail**
Les locaux où doivent être installés des machines ou appareils susceptibles d'exposer les travailleurs à un niveau d'exposition sonore quotidienne supérieure à 85 dB(A) doivent être conçus, construits ou aménagés, compte tenu de l'état des techniques, de façon à réduire la réverbération du bruit sur les parois de ces locaux lorsque la réverbération doit occasionner une augmentation notable du niveau d'exposition des travailleurs et à limiter la propagation du bruit vers les autres locaux occupés par des travailleurs.

Un arrêté des ministres chargés du travail, de l'agriculture et de la construction fixe les prescriptions techniques nécessaires à l'application du présent article.

## L'intensité des sons ne s'additionne pas puisque les décibels sont basés sur une échelle logarithmique :

Le tableau suivant permet de connaître le nombre de décibels à ajouter à la valeur la plus importante pour connaître le niveau d'exposition lorsque 2 machines fonctionnent en même temps.

| Différence entre la machine 1 et la 2 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valeur à ajouter en dB | 3 | 2,5 | 2,1 | 1,8 | 1,4 | 1,2 | 1 | 0,8 | 0,6 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,2 |

Ex : si je place 2 machines dans une pièce, que l'une produise 83 dB et l'autre 85 dB, le bruit des 2 machines en fonctionnement sera de 87,1 dB.

| LIEUX | Intensité en dB(A) | Durée max. D'exposition tolérable sans protection (Tolérance physique) |
|---|---|---|
| Conversation bruyante<br>Aspirateur<br>Restaurant bruyant | 60<br>65 à 75<br>70 | |
| Bruits fatigants à partir de 75 dB(A) | | |
| Tondeuse /débroussailleuse<br>Restaurant scolaire / piscine couverte | 85 à 95<br>80 à 95 | 85 dB(A) = 8 h |
| 90 dB(A) = limite de nocivité. Au delà il y a risque de troubles auditifs | | 90 dB(A) = 2h32<br>95 dB(A) = 48 min |
| Discothèque | 96 à 105 | 100 dB(A) = 15 min |
| 120 dB(A) = seuil de la douleur. Au delà le tympan peut éclater | | 105 dB(A) = 5 min |

## Les problématiques observées

- Fatigue auditive
- Maux de tête
- Trouble de l'équilibre psychique : énervement…
- Diminution de la vigilance : difficulté de concentration
- Troubles auditifs

(Allant de la perte temporaire d'audition jusqu'à la surdité)

répertoriés sous 2 maladies professionnelles :

- Tableau N°46 RA : Affections professionnelles provoquées par les bruits
- Tableau N°42 RG : Atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels

**POUR LUTTER CONTRE LE BRUIT, JE PROCÈDE PAR ÉTAPES**

### 1 Éliminer la source du bruit

Lorsque j'achète de nouveaux équipements de travail ou que je conçois de nouveaux locaux.

Je fais attention :

- Aux caractéristiques sonores des équipements.
- Je prévois des locaux spécifiques à la localisation des machines bruyantes.

### 2 Contrôler la source du bruit

- J'isole la source par le choix d'un emplacement éloigné,(positionnement des moteurs à l'extérieur…)
- J'amortis les vibrations à l'aide de suspensions…

Plus je m'éloigne de la source du bruit, plus son niveau sonore diminue.

Exemple :
85 dB(A) à 1 m = 79 dB(A) à 2 m = 73 dB(A) à 4 m
105 dB(A) à 1 m = 99 dB(A) à 2 m = 93 dB(A) à 4 m

- J'utilise des machines insonorisées (plonge, lave-linge, …).
- J'effectue une maintenance préventive : l'usure des pièces pouvant donner lieu à des bruits parasites.

**Témoignage :**

" Notre autoclave est vieille et elle grince un peu, mais aucune maintenance n'est prévue pour ce matériel…"
Anaïs - Lingère.

### 3 Mettre en œuvre des mesures supplémentaires

- Je mets en place des matériaux acoustiques absorbants (faux plafonds avec plaques absorbantes, murs absorbants), des blocs anti-vibratiles pour l'aspiration (sur les gaines des tuyauteries…).
- J'organise le travail afin de diminuer l'exposition au bruit soit en changeant l'implantation de la machine (plonge par exemple…) l'orientation peut modifier l'exposition / soit en organisant des phases de travail de façon à limiter le temps passé prés de la source de bruit.
- Si les installations que j'ai déjà mises en place ne limitent pas suffisamment l'intensité du bruit, j'opte pour des protections auditives (bouchons d'oreilles, casques…).

**Témoignage :**

" Nous avons investi dans des machines insonorisées pour l'entretien des parcs et jardins. Certaines de nos tondeuses sont même électriques afin de réduire les nuisances sonores proches des chambres des clients. Pour les machines techniques que nous n'avons pas encore pu remplacer, nous mettons à disposition de nos jardiniers des équipements de protection individuelle (casque anti-bruit) ". Marc BONIVERT - Le Relais de Margaux - MARGAUX.

# L'utilisation des produits chimiques

## Normes en fonction du type de produit

L'étiquetage des produits me donne des indications sur leur utilisation et à leurs répercussions.

Le tableau suivant me permet de les décoder :



**T - Toxique**

Dangereux en cas de pénétration dans le nez, par la bouche ou par la peau



**T+ - Très toxique**

Dangereux en cas de pénétration dans le nez, par la bouche ou par la peau



**Xn - Nocif**



**Xi - Irritant**

Irritation de la peau / inflammation des yeux / irritation des voies respiratoires



**C - Corrosif**

Peut avoir une action destructrice sur les tissus vivants (peau, yeux, muqueuse)



**F - Facilement inflammable**

Peut s'enflammer facilement en présence d'une source d'inflammation à température ambiante (21°)



**F+ - Extrêmement inflammable**

Peut s'enflammer très facilement en présence d'une source d'inflammation même en dessous de 0°. Ebullition à moins de 35°



**O - Comburant**

Peut favoriser ou activer la combustion d'une substance combustible



**E - Explosif**

Liquides ou solides capables d'exploser sous l'action d'un choc, d'un frottement, d'une flamme ou de la chaleur



**N - Dangereux pour l'environnement**

Peut causer des dommages sur la faune, la flore ou provoquer la pollution des eaux naturelles

**Les fournisseurs doivent systématiquement me fournir**

**une fiche de données de sécurité.**

1. L'identification du produit chimique et de la personne physique ou morale, responsable de sa mise sur le marché.
2. Les informations sur les composants, notamment leur concentration ou leur gamme de concentration, nécessaires à l'appréciation des risques.
3. L'identification des dangers.
4. La description des premiers secours à porter en cas d'urgence.
5. Les mesures de lutte contre l'incendie.
6. Les mesures à prendre en cas de dispersion accidentelle.
7. Les précautions de stockage, d'emploi et de manipulation.
8. Les procédures de contrôle de l'exposition des travailleurs et les caractéristiques des équipements de protection individuelle adéquats.
9. Les propriétés physico-chimiques.
10. La stabilité du produit et sa réactivité.
11. Les informations toxicologiques.
12. Les informations écotoxicologiques.
13. Les informations sur les possibilités d'élimination des déchets.
14. Les informations relatives au transport.
15. Les informations réglementaires relatives en particulier au classement et à l'étiquetage du produit.
16. Toutes les autres informations disponibles pouvant contribuer à la sécurité ou à la santé des travailleurs.

## Conseils pratiques et témoignages

Je dispose de produits dangereux au sein de mon établissement (pour le nettoyage notamment) :

▸ Je dois mettre en place des procédures d'utilisation.

Les fiches de données sécurité transmises par mes fournisseurs me servent de base pour définir la procédure à appliquer.

Si ces fiches sont complexes je peux les adapter en conservant toujours : le nom du produit / le logo associé aux risques / le mode d'emploi / les protections nécessaires à l'utilisation / les information sur le stockage / les procédures à appliquer en cas de contact, d'incendie, de renversement… / les personnes à contacter…

▸ Je mets à disposition et je fais porter les équipements de protection individuelle (EPI).

▸ J'informe mes salariés afin qu'ils respectent les consignes de sécurité.

▸ Je mets en place des procédures de stockage adaptées à chaque produit.

Certains produits ne peuvent pas être stockés ensemble sous peine de risque d'explosion, d'incendie…

Le tableau suivant me permet de respecter les critères de stockage en fonction des composants et de l'étiquetage du produit :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | X | | | X |
| | | X | | |
| | | | X | X |
| | X | | X | X |

X
Produits pouvant être stockés ensemble

▸ Dès la conception ou lors de réaménagements, je mets en place des zones de stockage :

- pourvues de rayonnages accessibles dotés de bacs de rétention (afin d'éviter les mélanges de produits qui peuvent se percer)
- ventilées (entrée et sortie d'air)
- équipées d'un allumage de l'extérieur (afin d'éviter l'apparition d'un arc électrique à l'intérieur du local provoquant une étincelle)

### Maladies professionnelles :

⏩ Les produits de nettoyage sont souvent des produits dangereux pouvant provoquer des maladies professionnelles :
Tableau n°65 RG : Lésions eczématiformes de mécanisme allergique. (Hypochlorites alcalins rarement utilisés)
Tableau n°66 RG : Rhinites et asthmes professionnels

⏩ Le nettoyage des sanitaires et des salles de bains expose mes salariés à la contamination et à des maladies graves :
Tableau n°45 RG : Infections d'origine professionnelle par les virus des hépatites A, B, C, D et E

### Témoignage :

" Afin que mes femmes de chambre comprennent l'utilité des gants mis à leur disposition, j'ai tout d'abord mis en place une sensibilisation en interne sur chaque produit ainsi qu'une formation sur les règles de manipulation, de toxicité des produits et sur les risques de contamination. J'ai également réévalué à la hausse le temps imparti pour effectuer les chambres afin qu'elles ne soient pas pénalisées par le fait de mettre et d'enlever les gants (elles m'ont expliqué que si elles ne mettaient pas les gants c'était par manque de temps…) ".
Thomas GUILLO - Directeur de l'hôtel Altica - LA TESTE SUD.



Si je transfère les produits livrés en conteneur dans un contenant plus petit pour une manutention plus facile, je fais très attention à conserver le nom et l'étiquetage du produit. Je ne les transfère en aucun cas dans des contenants utilisés pour l'alimentation (bouteille d'eau …) afin d'éviter tout risque d'ingestion. Lors des transferts je mets évidemment les protections adaptées.

Pour le choix et l'utilisation des produits ou pour trouver des produits de substitution je peux me renseigner auprès de spécialistes comme :

- **Mon Service de Santé au Travail**. Le SST de Périgueux a d'ailleurs mis en place un fascicule de sensibilisation sur ce thème : " Les produits chimiques dangereux : les démasquer facilement ".
- **Ma Caisse Régionale d'Assurance Maladie**.

Tous 2 sont à même de me donner des informations concernant le risque chimique inhérent aux produits que j'utilise ainsi que les protections les plus adaptées à adopter.

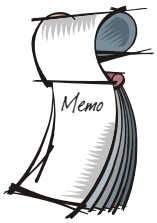
- **L'INRS** met à disposition des fiches toxicologiques de produits afin que je puisse m'informer sur les substances, leur dangerosité, les protections à adopter …

## › Ma grille d'analyse de poste de travail



J'utilise cette grille d'analyse pour chaque poste de travail : femme de chambre, cuisine, réception, maintenance...

### Je confronte les bonnes pratiques et la situation dans mon établissement :




‣ J'utilise les descriptifs contenus dans le chapitre " les bonnes pratiques ergonomiques en 9 points " afin de comparer mes pratiques professionnelles avec celles qui devraient être effectives.

‣ La grille d'analyse me permet de répondre à un certain nombre de questions afin de m'aider dans l'analyse de chacun des postes de travail de mon établissement.

‣ Je photocopie la grille et l'utilise pour tous les postes de travail de mon établissement en prenant en considération chaque lieu fréquenté par mes salariés.

‣ J'en profite pour poser ces questions à mes salariés afin de prendre en considération leur point de vue et de les impliquer dans l'analyse.

### J'évalue les conditions de travail dans mon entreprise :

Pour chacune des questions de la grille j'utilise une notation afin de pouvoir me positionner en terme de bonne pratique sur une échelle de 1 à 3.

**1 = PAS DE PROBLÈME OBSERVÉ**
Dans ce cas, je maintiens mon organisation.

**2 = PROBLÈME OBSERVÉ ET SOLUTION A APPORTER**
Dans ce cas, j'envisage une évolution de mes pratiques et de mon organisation afin d'atteindre les " bonnes pratiques ".

**3 = PROBLÈME OBSERVÉ ET MISE EN ŒUVRE URGENTE DE SOLUTION**
Dans ce cas, je dois absolument mettre en place des solutions correctives et élaborer un plan d'action afin d'atteindre les " bonnes pratiques " dans les meilleurs délais.

### Je planifie des actions correctives

Je m'inspire des conseils et des témoignages pour mettre en place des actions correctives spécifiques à mon organisation et à ma problématique.
Je mentionne les actions correctives dans la colonne : " Moyens mis en œuvre " et j'identifie une période ( voire date ) à laquelle je la mettrai en œuvre (à court, à moyen ou à long terme).

**Je peux également utiliser cette grille pour adapter mes postes de travail à un salarié handicapé.**

# Exemple de méthode d'analyse des postes de travail de mon entreprise

1= Pas de problème observé  2 = problème observé et solutions à apporter  3 = problème observé et mise en oeuvre urgente de solution

Evaluation du poste de : ..... Analyse effectuée par : ..... en date du : .....

| DOMAINES D'ANALYSE | 1 | 2 | 3 | PROBLÉMATIQUE À OBSERVER | EXEMPLES DE SOLUTIONS PRÉCONISÉES |
|---|---|---|---|---|---|
| Aménagement des postes de travail<br><br>Postures de travail<br><br>Efforts au poste | | | | Positionnement du mobilier contraignant pour l'activité | ▸ Adapter le positionnement en fonction des utilisateurs |
| | | | | Hauteur des plans de travail | ▸ Adapter la hauteur à l'activité à réaliser (plan plus haut pour des activités nécessitant une vision de près) / plan de travail à hauteur réglable |
| | | | | Hauteur des zones de stockage | ▸ Privilégier des rangements situés entre 40 à 160 cm |
| | | | | Accessibilité des outils de travail (écran informatique, rangements…) | ▸ Organiser le rangement des outils / ustensiles à utiliser dans la zone de préhension |
| | | | | Postures contraignantes régulières (accroupi, à genoux, penché vers l'avant, les bras au-dessus des épaules, en rotation) | ▸ Prêter une attention particulière à la hauteur des postes, aux zones de rangement afin de limiter les postures contraignantes<br>▸ Utiliser des outils adaptés et facilitant l'activité (chariot à fond constant,…) |
| | | | | Port de charges importantes / port de charges quotidien | ▸ Privilégier des aides à la manutention (chariot, diable, desserte…)<br>▸ Utiliser des produits conditionnés en petites quantités…<br>▸ Organiser les livraisons (plusieurs personnes lors de la réception, port de charges à 2…). Stocker les objets lourds de 50 à 80 cm |
| | | | | Efforts dus à un mauvais entretien du matériel | ▸ Affûter et affiler les couteaux régulièrement (utilisation d'une meule, d'un fusil…)<br>▸ Adapter les outils utilisés à l'activité<br>▸ Organiser une maintenance des outils utilisés (entretenir les roues et les roulements…) |

| DOMAINES D'ANALYSE | 1 | 2 | 3 | PROBLÉMATIQUE À OBSERVER | EXEMPLES DE SOLUTIONS PRÉCONISÉES |
|---|---|---|---|---|---|
| Circulation interne et externe des personnes | | | | Croisements dangereux des personnes | ▸ Organiser les déplacements à l'extérieur (livraisons, parking) comme à l'intérieur de l'établissement (passage non encombré (fils / cartons / chariots...) |
| | | | | Espace de travail insuffisant pour chaque salarié | ▸ Prévoir 80 cm d'espace libre autour de la personne en activité |
| | | | | Revêtements de sols (défectueux, dénivelés, en pente, marche, humidité de la pièce...) | Si zones humides =<br>▸ Mettre à disposition des chaussures antidérapantes et des sols antidérapants<br>▸ Mettre en place une évacuation d'eau (effectuer une maintenance régulière)<br>▸ Isoler les zones humides des zones sèches (par exemple : éviter la communication entre la zone de plonge et la zone d'envoi...) |
| | | | | Allées et venues inutiles régulières | ▸ Organiser les zones de stockage à proximité de l'activité réalisée (zone de stockage à tous les étages) |
| | | | | Utilisation dangereuse du véhicule | ▸ Eviter le téléphone portable lors de la conduite<br>▸ Entretenir régulièrement les véhicules utilisés<br>▸ Estimer correctement le temps de route |
| Diffusion de l'information et de la communication dans l'entreprise | | | | Information écrite inexistante ou difficilement consultable | ▸ Positionner l'information à consulter dans le champ de vision<br>▸ Utiliser des polices de caractère facilement lisibles et accompagnées de pictogrammes<br>▸ Mettre à disposition un cahier de liaison<br>▸ Utiliser des équipements permettant la transmission d'informations (par exemple : le système de prise de commande à distance, imprimant directement en cuisine les plats commandés...)<br>▸ Mettre en place des réunions régulières entre les équipes |
| | | | | Consignes non appliquées | ▸ Former les personnes dès leur arrivée dans l'entreprise<br>▸ Prévoir des consignes pour chaque poste (à l'écrit et à l'oral)<br>▸ Organiser des formations sur les thèmes importants comme les gestes et les postures, la toxicité des produits... |

| DOMAINES D'ANALYSE | 1 | 2 | 3 | PROBLÉMATIQUE À OBSERVER | EXEMPLES DE SOLUTIONS PRÉCONISÉES |
|---|---|---|---|---|---|
| Ambiance lumineuse | | | | Eclairement non adapté à l'activité<br>(fatigue visuelle / difficulté à discerner les détails…) | ▸ Un minimum de 60 lux (réglementaire) et 150 lux (recommandé) pour les escaliers, les entrepôts<br>▸ 500 lux en cuisine afin de percevoir la couleur des aliments<br>▸ 250 lux sont recommandés pour les réserves qui sont souvent trop sombres et mal rangées<br>▸ 200 à 500 lux sont recommandés pour le travail sur écran |
| | | | | Eblouissements dus aux matériaux du mobilier, à l'orientation du poste… | ▸ Privilégier des matériaux mats ne réfléchissant pas la lumière notamment à la réception / dans les salles de bain…<br>▸ Disposer les postes de travail (notamment les postes informatiques) perpendiculairement aux fenêtres extérieures |
| | | | | Apport de lumière insuffisant | ▸ Privilégier un apport de lumière naturelle (fenêtre / velux… en mettant en place des moustiquaires pour les cuisines…) |
| Ambiance thermique et qualité de l'air | | | | Brûlures régulières | ▸ Utiliser des matériaux isolants (portes de four…)<br>▸ Choisir un piano suffisamment large pour éviter que les queues des casseroles ne dépassent<br>▸ Equiper le personnel de vêtements de coton et mettre à disposition des gants pour sortir les plats des fours<br>▸ Eloigner les sources inflammables des feux vifs, des points d'eau… |
| | | | | Chaleur importante au poste<br>Hygrométrie élevée<br>Tabagisme passif | ▸ Mettre en place une ventilation et une extraction suffisante (cuisine, lingerie, locaux poubelles…)<br>▸ Apporter un air filtré dans les zones polluées (cuisine, plonge, salle, lingerie…)<br>▸ Limiter le tabagisme passif en installant des ventilations à recyclage équipées de filtres<br>▸ Effectuer une maintenance régulière des installations |

| DOMAINES D'ANALYSE | 1 | 2 | 3 | PROBLÉMATIQUE À OBSERVER | EXEMPLES DE SOLUTIONS PRÉCONISÉES |
|---|---|---|---|---|---|
| Ambiance sonore | | | | Bruit gênant<br>Bruit supérieur à 80 dB(A) | ▸ Prendre en considération les caractéristiques sonores des équipements avant tout investissement<br>▸ Isoler les machines bruyantes (pièce séparée…)<br>▸ Diminuer le temps d'exposition des salariés au bruit en revoyant l'organisation<br>▸ Installer une isolation phonique des machines bruyantes (moteurs…)<br>▸ Mettre en place des matériaux absorbants dans les lieux bruyants (plafonds et murs absorbants)<br>▸ Equiper les salariés exposés au bruit de protections auditives (80 dB(A) et +) |
| Utilisation des produits chimiques | | | | Utilisation dangereuse des produits d'entretien | ▸ Sensibiliser et former les salariés à l'utilisation des produits<br>▸ Conserver l'étiquetage des produits sur les contenants<br>▸ Mettre à disposition des équipements de sécurité pour les salariés (gants, masque…)<br>▸ Eviter la vaporisation des produits |
| | | | | Stockage inadapté des produits | ▸ Prévoir un lieu de stockage spécifique au produit en fonction de leurs caractéristiques (inflammable, toxique et autre…)<br>▸ Eviter de stocker dans un même lieu des produits pouvant réagir entre eux |

## Grille d'analyse des postes de travail à remplir pour chaque poste - exemplaire à photocopier

1= Pas de problème observé  2 = problème observé et solutions à apporter  3 = problème observé et mise en oeuvre urgente de solution

Evaluation du poste de : ..... Analyse effectuée par : ..... en date du : .....

| DOMAINES D'ANALYSE | 1 | 2 | 3 | PROBLÉMATIQUE À OBSERVER | MOYENS MIS EN OEUVRE |
|---|---|---|---|---|---|
| Aménagement des postes de travail<br><br>Postures de travail<br><br>Efforts au poste | | | | Positionnement du mobilier contraignant pour l'activité | |
| | | | | Hauteur des plans de travail | |
| | | | | Hauteur des zones de stockage | |
| | | | | Accessibilité des outils de travail (écran informatique, rangements…) | |
| | | | | Postures contraignantes régulières (accroupi, à genoux, penché vers l'avant, les bras au-dessus des épaules, en rotation) | |
| | | | | Port de charges importantes / port de charges quotidien | |
| | | | | Efforts dus à un mauvais entretien du matériel | |
| Circulation interne et externe des personnes | | | | Croisements dangereux des personnes | |
| | | | | Espace de travail insuffisant pour chaque salarié | |
| | | | | Revêtements de sols (défectueux, dénivelés, en pente, marche, humidité de la pièce…) | |
| | | | | Allées et venues inutiles régulières | |
| | | | | Utilisation dangereuse du véhicule | |

| DOMAINES D'ANALYSE | 1 | 2 | 3 | PROBLÉMATIQUE À OBSERVER | MOYENS MIS EN OEUVRE |
|---|---|---|---|---|---|
| Diffusion de l'information et de la communication dans l'entreprise | | | | Information écrite inexistante ou difficilement consultable | |
| | | | | Consignes non appliquées | |
| Ambiance lumineuse | | | | Eclairement non adapté à l'activité<br>(Fatigue visuelle / difficulté à discerner les détails…) | |
| | | | | Eblouissements dus aux matériaux du mobilier, à l'orientation du poste… | |
| | | | | Apport de lumière insuffisant | |
| Ambiance thermique et qualité de l'air | | | | Brûlures régulières | |
| | | | | Chaleur importante au poste<br>Hygrométrie élevée | |
| | | | | Tabagisme passif | |
| Ambiance sonore | | | | Bruit gênant | |
| | | | | Bruit supérieur à 80 dB (A) | |
| Utilisation des produits chimiques | | | | Utilisation dangereuse des produits d'entretien | |
| | | | | Stockage inadapté des produits | |

# Objectif 2 : l'évaluation des risques professionnels

En synthétisant l'analyse ergonomique que j'ai effectuée précédemment, je suis en mesure de mettre en place mon " document unique ".

## ● Comment rédiger mon " document unique " ?

### › Le contenu de mon " document unique " :

**Un tableau comportant :**

- Le nom du poste analysé, et les personnes impliquées dans l'analyse,
- Les risques identifiés et la situation dans laquelle ils se présentent,
- Les actions de prévention (des solutions aux risques identifiés),
- La date à laquelle l'action de prévention sera réalisée et la personne chargée de la mise en œuvre et du suivi,
- Les accidents du travail (AT) ou maladies professionnelles (MP), ou les "presque" accidents observés à chaque poste.

**Les fiches de données de sécurité (à jour) et les notices d'instructions :**

- Les fiches sécurité concernant les produits chimiques me sont remises par mes fournisseurs.
- Les notices d'instructions me sont délivrées par les fabricants de matériels.

Code du travail R.231-53 : oblige le fabriquant, importateur, ou vendeur de fournir les fiche de données sécurité au chef de l'établissement.

**Les rapports de vérification des organismes agréés :**
(APAVE, SOCOTEC, Bureau VERITAS, etc.) avec la date de passage, les observations, les incidents, les réparations... contenant les observations faites par les organismes institutionnels de prévention (Services vétérinaires, CRAM, Inspection du travail)

### › L'identification des unités de travail :

Je procède à un découpage correspondant à l'organisation, aux moyens techniques, aux personnes travaillant, ou poste par poste.

Le plus simple est souvent de procéder poste par poste en utilisant l'analyse ergonomique :

| Pour mon hôtel | Pour mon restaurant |
|---|---|
| La réceptionniste | Le cuisinier |
| La lingère | Le plongeur |
| La femme de chambre | Le serveur |
| | Le barman |

## Comment distinguer le danger de la situation à risque ?

**C'est la combinaison entre un danger et l'exposition d'un salarié à un danger qui provoque une SITUATION A RISQUE**

Exemple : une poignée de four, conductrice de chaleur, est un danger, le risque associé sera la brûlure occasionnée si la poignée entre en contact avec la main.



## › Le classement des risques et la planification des actions correctives

Le degré d'importance du risque dépend de sa fréquence et de sa gravité. Ces 2 notions me permettent de classer les risques afin de planifier des actions correctives dans le temps.

### La fréquence :

la probabilité d'exposition à la situation à risque est-elle fréquente ou non ?
1 = salarié rarement exposé au risque
2 = salarié quelquefois exposé au risque
3 = salarié souvent exposé au risque
4 = salarié constamment exposé au risque

### La gravité :

En cas d'incidence corporelle, l'accident ou l'incident est-il grave ou non : blessure superficielle, arrêt de travail, décès…
1 = non grave
2 = accident possible (sans arrêt)
3 = accident possible (avec arrêt)
4 = accident sérieux (incapacité permanente, voire décès) ou déclenchement d'une maladie professionnelle…

Tableau : Degré d'importance du risque évalué

| Gravité \ Fréquence | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |

Situation acceptable

Vigilance, action corrective non prioritaire

Action corrective à envisager assez rapidement

Urgence de l'action corrective

Je planifie des actions correctives en fonction du degré d'importance du risque évalué.

### Mes notes :

# ● Exemple de formulation du “Document Unique”

Etude du poste de : Femme de chambre Etude effectuée par : Mr Alexandre en date du : Mars 2005

| Risque identifié | Identification de la situation à risque | Action à mettre en oeuvre | Personne chargée de la mise en oeuvre | Action de prévention réalisée au : | Suivi effectué par : |
|---|---|---|---|---|---|
| **Risque d'irritations cutanées** | **Risque d'irritations cutanées :** dû à l'utilisation des produits de nettoyage. | -Sensibiliser les femmes de chambre au port des gants (risque pour leur santé…) lors de dialogues (réunions / entretiens) et en mettant à disposition les fiches des produits utilisés. | Direction : _____<br>Organisme de formation professionnelle. | Date : _____<br>Date : _____ | Responsable qui vérifie si les procédures sont mises en place (vérification aléatoire). |
| **Risque de contamination** | **Risque de contamination** lors du nettoyage des salles de bain par la présence de bactéries lors du nettoyage (sur lame de rasoir, par exemple). | -Informer ou former sur les risques encourus (règles de manipulation des produits et leur toxicité / règles hygiéno-diététiques). | | | |
| **Risque de chute** | **Risque de chute** des femmes de chambre qui sont amenées à monter sur des chaises pour effectuer le nettoyage des vitres, le nettoyage des télévisions… | -Interdire de monter sur les chaises et utiliser l'escabeau prévu à cet effet.<br>-Mettre à disposition des équipements antidérapants.<br>-Rabaisser les télévisions afin de les situer dans la zone de préhension. | Direction : pour la sensibilisation et l'interdiction.<br>Direction : pour achat d'équipements de sécurité (chaussures adéquates) (en collaboration avec les utilisatrices). | Date : _____<br>Date : _____ | Responsable qui vérifie si les procédures sont mises en place (vérification aléatoire). |
| **Risque de douleurs** (dorsales, lombaires, cervicales...) | **Risque de douleurs** :<br>- dû à la manutention de charges (port des sacs de linge, port du matériel de nettoyage).<br>-dû à l'adoption de mauvaises postures lors du nettoyage et du changement de draps. | -Mettre à disposition des chariots adaptés comportant des espaces de rangement pour chaque matériel transporté (sac de linge sale, sac poubelle, produits d'accueil…). | Direction : pour l'amélioration des chariots existants ou le repérage de nouveaux chariots (en collaboration avec les utilisatrices). | Date : _____ | Vérifier que l'action ou que l'achat convienne |
| | | -Sensibiliser le personnel à l'adoption des bonnes postures par une formation " gestes et postures " d'une journée. | Organisme de type : établissement centre départemental de formation professionnelle (Croix Rouge), médecine du travail…<br>Nom : _____ | Date : _____ | |
| | | -Utiliser un système de seaux sur roulettes (transport plus simple), muni d'une presse (essorage sans effort).<br>-Utiliser un ramassoire à manche long avec balai télescopique (type Maria-Set). | Direction : pour l'achat d'un matériel d'entretien approprié. | Date : _____ | Vérifier que l'action ou que l'achat convienne |

# Exemple de formulation du “Document Unique”

Etude du poste de : ..... Etude effectuée par : ..... en date du : .....

| Risque identifié | Identification de la situation à risque | Action à mettre en oeuvre | Personne chargée de la mise en oeuvre | Action de prévention réalisée au : | Suivi effectué par : |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

# Les aides à la réalisation

## › Les aides en interne dans mon entreprise :

Je peux trouver des solutions aux dysfonctionnements notés dans le tableau d'analyse précédent en communiquant et en échangeant des idées avec :

✓Mes salariés

✓Mon CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail)

✓Mes chefs de service

Je peux également demander conseil auprès d'intervenants extérieurs spécialisés qui m'aideront à trouver des solutions aux problématiques de conditions de travail répertoriées.



## › Les aides extérieures :

- Les services des Directions Régionales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DRTEFP) et les Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) avec leurs services d'inspection du travail
- L'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT)
- La Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) notamment en contactant le service prévention

- Les Services de Santé au Travail (SST) : Dans chaque département je peux bénéficier des conseils de l'équipe pluridisciplinaire du SST : médecins du travail, ergonomes, toxicologues, métrologues...

- Des cabinets indépendants intervenant sur les problématiques des conditions de travail peuvent m'aider. Ce sont en général des ergonomes spécialisés et habilités IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels), des bureaux d'études, des cuisinistes, des concepteurs...

Pour des problématiques particulières telles que l'emploi ou le maintien dans l'emploi de salariés handicapés, je peux m'adresser à l'AGEFIPH qui possède des relais régionaux (OIP = Organisme d'Insertion Professionnelle / Cap emploi).

# › Les aides financières

En fonction des actions que je mène en faveur de l'amélioration des conditions de travail ou de la prévention des risques professionnels, je peux bénéficier de certaines aides :

**Le FACT** (Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail)
Attribué par les DRTEFP, le FACT me permet d'obtenir des subventions pour les études et le conseil menés en faveur de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration des conditions de travail.

**Le FRAC** (Fond Régional d'Aide au Conseil) attribué par les organismes régionaux (Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie, Conseil Régional...) me permet d'accéder à des subventions pour les études et le conseil concernant l'organisation du travail, la gestion des ressources humaines...

**Les Conventions Nationales d'Objectifs** me permettent d'obtenir une aide financière, en signant un contrat de prévention avec ma Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM), pour toutes les actions que je mène en faveur de la prévention et de l'amélioration des conditions de travail (aide au conseil et aide à l'achat de matériel).

**Les fonds de formation** (OPCA, AGEFICE, AGEFOS, FAFIH...), peuvent être utilisés pour me former à la prévention des risques professionnels, pour les formations gestes et postures, pour les formations concernant la toxicité des produits...

# Objectif 3 : l'amélioration du bien-être de mes clients

## Le contexte

### La réglementation dans les Etablissements Recevant du Public (ERP)



LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées - entrée en vigueur au 1er janvier 2006.

- Les ERP (Etablissements Recevant du public) devront répondre aux exigences de l'accessibilité dans un délai, fixé par décret en Conseil d'État, qui pourra varier par type et catégorie d'établissement, sans excéder dix ans à compter de la publication de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

Code de la construction et de l'habitation (partie législative) section 3 : Personnes handicapées Art. L. 111-7-3.

- Toute personne handicapée doit pouvoir accéder, circuler et recevoir les informations qui sont diffusées, dans les parties ouvertes au public des ERP (Etablissement Recevant du Public)

L'information diffusée doit être adaptée aux différents handicaps.

Décret n° 94-86 du 26 janvier 1994 art. 3 Journal Officiel du 28 janvier 1994 en vigueur le 1er août 1994 Article R. 111-19-2

- Les ERP où sont réalisés des travaux de modification et d'extension doivent respecter les termes de l'accessibilité.

Disposition particulière Décret n° 94-86 du 26 janvier 1994 art. 3 Journal Officiel du 28 janvier 1994 en vigueur le 1er août 1994 Article R. 111-19-3

- En cas de difficulté matérielle grave, ou s'agissant des bâtiments existants en raison de difficultés liées à leurs caractéristiques ou à la nature des travaux qui y sont réalisés, le préfet peut accorder des dérogations après consultation de la commission consultative départementale de la protection civile, de la sécurité et de l'accessibilité.

## Rappel

Le terme Etablissement Recevant du Public (ERP) désigne **les lieux publics ou privés** accueillant des clients ou des utilisateurs autre que les employés (salariés ou fonctionnaires). Cela regroupe un très grand nombre d'établissements comme les hôtels, les restaurants, les hôpitaux, les théâtres…



L'autorité administrative pourra décider la fermeture administrative d'un ERP qui ne répondrait pas à ces prescriptions.

Une collectivité publique ne pourra accorder une subvention pour la construction, l'extension ou la transformation du gros œuvre d'un bâtiment soumis à ces dispositions que si le maître d'ouvrage produit un dossier relatif à l'accessibilité. L'autorité ayant accordé une subvention en exige le remboursement si le maître d'ouvrage n'est pas en mesure de fournir l'attestation prévue ci-avant.

### L'évolution actuelle de la clientèle touristique

**Vers un touriste plus âgé** : En 2050, la France métropolitaine comptera de 58 à 70 millions d'habitants selon les différents scénarios retenus. À cet horizon, plus du tiers de la population sera âgé de plus de 60 ans, contre un sur cinq en 2000. La part des plus de 60 ans dans la population totale sera plus élevée que celle des moins de 20 ans dans tous les cas (INSEE).

**Un touriste âgé exige des équipements sécurisés, très confortables … et ergonomiques !**

Au travers de la démarche ergonomique, je m'intéresse au confort de mes clients, notamment en privilégiant l'accès des équipements à tous, quel que soit leur handicap, déficience ou âge. Actuellement en Europe le marché potentiel du handicap (personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap) représente plus de 100 millions de personnes !

**Dans les années à venir, ce marché ne fera qu'augmenter au vu des perspectives démographiques et des troubles associés à la vieillesse.**

*Je me prépare tant à l'évolution des caractéristiques de ma clientèle qu'à l'évolution de la réglementation. Je commence dès aujourd'hui à faire le nécessaire pour accueillir tout type de public.*
*Pour y parvenir je peux utiliser les critères du label Tourisme et Handicap.*



## › Le label Tourisme et Handicap

L'association " Tourisme et Handicaps " (ATH) a été créée en 2001 et est chargée d'assurer la coordination nationale du label.
Ce label national a pour but d'informer clairement et objectivement les personnes handicapées et leurs proches sur l'accessibilité aux sites, équipements, hébergements touristiques, restaurants… afin qu'ils puissent disposer des prestations mises à leur disposition avec le plus d'autonomie possible.
Le label représente un engagement de qualité dans la prestation touristique proposée et permet à l'entreprise d'être répertoriée sur le site de Maison de la France.
Les différents logos du label indiquent clairement quels handicaps sont concernés par les équipements mis à disposition dans les lieux où ils sont affichés.

En fonction des symboles affichés sur le panonceau, le client sait immédiatement lequel ou lesquels de ces handicaps sont concernés.




Ici, tous les symboles sont présents ce qui signifie que l'établissement affichant ce panonceau est accessible aux 4 types de handicap (moteur / mental / visuel / auditif).

Le label " Tourisme & Handicap " concerne les quatre types de handicap :

**La déficience auditive** : sourds / mal entendants : La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole. La perte de la stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit. Il faut distinguer la personne sourde de la personne malentendante.
La personne sourde : est une personne née sourde, ou qui a perdu l'ouïe. Elle n'entend pas la parole et ne peut être aidée que par des techniques visuelles (langage des signes par exemple).
La personne malentendante : dispose d'un reste auditif exploitable. Elle peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique…) et utiliser la technique de lecture labiale.

**La déficience mentale :** Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision. Les personnes ayant un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Cela nécessite une compensation adaptée qui est essentiellement une aide humaine à laquelle peut s'ajouter une aide technique.

**La déficience motrice :** Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et sont parfois associés à des troubles de la communication, des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer ; mais sans altérer pour autant les capacités intellectuelles.

**La déficience visuelle :** non-voyants / mal voyants : Parmi les personnes déficientes visuelles il faut distinguer les personnes non-voyantes des personnes malvoyantes.
Les personnes non-voyantes : ont une cécité totale et appréhendent le monde principalement par leurs autres sens (toucher, ouïe, odorat, goût). Elles se déplacent le plus souvent avec une canne blanche qui leur permet de détecter les obstacles ou avec un chien guide.
Les personnes malvoyantes : perçoivent différemment les éléments de l'environnement en fonction de leur type de vision (floue, champ visuel réduit,…).

# Les espaces à aménager

*En suivant quelques principes ergonomiques, j'adapte mon établissement à tous mes clients. Certains aménagements sont très faciles à mettre en œuvre, d'autres pourront être réalisés lors de mes travaux de rénovation.*

*L'objectif n'est pas de devenir une maison médicalisée mais bien de pouvoir mettre à disposition les aides éventuelles dont certains de mes clients peuvent avoir besoin.*



## De la réception aux chambres hôtelières

CONFORT

▸ Je mets en place une banque d'accueil permettant de recevoir les personnes en position assise.

▸ Mes documents d'accueil doivent être lisibles pour tous : je privilégie les gros caractères et un contraste important entre le fond et l'écrit. Ces mesures sont adaptées, par exemple, aux personnes malvoyantes.

Afin que les étrangers et les enfants puissent se repérer dans l'établissement, j'associe les pictogrammes à l'image.
J'écris le maximum d'informations données à l'oral afin que les personnes mal entendantes puissent accéder à tous les renseignements.

SÉCURITÉ

▸ J'évite les obstacles à mi-hauteur ou à hauteur de la tête (boîtes aux lettres proéminentes, fenêtres battantes, sèche-mains...) pouvant provoquer un choc au niveau de la tête.

▸ J'affiche les numéros d'urgence à différents endroits de l'établissement.

CONFORT

▸ Afin de répondre au mieux aux besoins de certains de mes clients je peux ajouter à ma fiche de réservation certains critères comme par exemple :

- le client est-il en fauteuil roulant (électrique / manuel) ?
- le client a-t-il besoin d'aide pour effectuer les transferts (du fauteuil aux toilettes / du fauteuil à la douche...) ?
- au niveau de l'alimentation :
  ~ le client suit-il un régime particulier ?
  ~ la personne a-t-elle besoin d'une aide particulière lors de la prise des repas ?...
- pour la vie quotidienne :
  ~ le client prend-il un traitement nécessitant une aide médicale ?
  ~ la personne a-t-elle besoin d'une aide pour l'habillage ?

A la fin de la fiche de réservation j'indique les personnes clés pouvant faciliter le séjour de mes clients : pharmacies louant du matériel / auxiliaires de vie / infirmières libérales / kinés...

▸ A proximité de l'accueil je mets en place un coin " enfants " permettant aux parents d'occuper les enfants lors du remplissage des documents administratifs.

### Témoignage :

Dominique DUC, propriétaire de l'Auberge de la Petite Reine en Dordogne a aménagé une banque d'accueil à deux hauteurs différentes :
L'une permettant à l'hôtesse d'accueillir les clients debout (configuration habituellement rencontrée).
L'autre offrant la possibilité de s'asseoir et facilitant l'accueil des personnes de petite taille.
L'accueil est ainsi adapté à tous types de personne et réduit également la fatigue physique des salariés.

### Témoignage :

" Lors de l'installation de ma banque de réception, j'ai fait mettre en place un grand panneau " Accueil " juste au-dessus du comptoir. Je me suis vite aperçu que cette signalétique posait quelques soucis: le réceptionniste ainsi que les clients s'y heurtaient... j'ai du faire modifier la conception de ma réception. En tenant compte de certains critères d'accessibilité, je n'aurais pas eu ces difficultés ".
Hubert - Responsable d'hôtel.

### Témoignage :

" Après un long voyage tout le monde est fatigué et les enfants sont un peu agacés. Le fait de pouvoir les faire jouer pendant que mon époux s'occupe des procédures d'arrivée est un plus ".

Maud - Cliente et mère de 3 enfants en bas âges.




▸ Afin d'éviter toutes chutes dans les escaliers, je les signale par une main courante débordante de 30 cm à chaque extrémité. Je mets en place un revêtement de sol différent à chaque palier et des nez de marche contrastés (repères importants pour les non et malvoyants).

▸ Dans la mesure du possible j'évite au maximum les marches et les ruptures de niveau (supérieur à 2 cm) afin de faciliter les déplacements de tous.
Je peux les compenser par des plans inclinés (déclivité inférieure à 5 %), notamment pour l'entrée de mon établissement.

### Témoignage :

Les revêtements du sol de tout mon établissement sont en carrelage auquel j'ai intégré une frise permettant de servir de guide pour les déplacements des personnes mal voyantes. Tous les lieux clés de mon hôtel sont accessibles grâce à cette frise. Les personnes circulent ainsi en toute autonomie. Raymond - Responsable d'entretien et jardinier.




▸ Les portes doivent permettre le passage d'un fauteuil roulant et leurs dimensions (80, 90, 140 cm) doivent laisser un passage supérieur ou égal à 77 cm.

Les portes vitrées sont souvent sources d'ecchymoses, je préviens le risque et je mets en place des bandes adhésives contrastées.

### Témoignage :

L'ouverture automatique des portes a été une aide formidable lors de mes déplacements dans l'hôtel lorsque je me suis cassé la jambe. J'ai apprécié cet hôtel pour ce... détail ! Patrick - Architecte et client d'un hôtel de station dans les Pyrénées.




Dans l'idéal, l'ascenseur :

▸ mesure 1 m par 1,30 m

▸ les boutons des étages sont facilement identifiables tactilement (braille ou contraste des matériaux) et visuellement (contraste de couleurs et gros caractères)

▸ une annonce vocale indique l'étage



Article R. 111-19-1 du code de la construction et de l'habitation.
Je dois disposer d'au moins une chambre adaptée pour 20 chambres disponibles (2 jusqu'à 50 et une supplémentaire par tranche de 50. Ces chambres doivent permettre la circulation d'un fauteuil roulant (des dégagements suffisants devant la fenêtre, une aire de rotation pour faire demi-tour dans la chambre d'un diamètre de 1,50 m...).




▸ Dans mes chambres, j'évite les luminaires avec dégagement de chaleur notamment pour les lampes de chevet afin que personne ne se brûle (les enfants, les personnes âgées).

▸ Dans la chambre, je privilégie l'installation de fenêtres et de portes de placard coulissantes afin que mes clients ne se cognent pas.

▸ Les alarmes sécurité de mon établissement doivent être perceptibles par tous, notamment dans les chambres handicapées et dans les lieux où les personnes ayant un handicap auditif sont amenées à se trouver seules (WC...) : par exemple un flash lumineux peut être associé à la sirène d'incendie ou un dispositif vibreur inséré dans le lit.




▸ Pour le confort de tous, je mets à disposition un éclairage modulable (rideaux, variateur...) afin de diminuer l'éblouissement.

▸ Souvent le mobilier (la télévision, la hauteur de la penderie, les étagères) n'est pas accessible aux enfants ni aux personnes de petite taille. Afin d'éviter cette gène : je le situe à moins de 1,30 m.

### Ce que les clients ne trouvent pas fonctionnel :

- La télévision située en hauteur dans les chambres d'hôtels.
  "Ce n'est ni pratique pour la regarder, ni pour l'éteindre avec le bouton marche/arrêt" - Pasqual - Hôtelier
- Les cintres qui sont attachés à la penderie.
  "C'est tout de suite plus compliqué de mettre les vêtements sur un cintre qui n'est pas amovible, les affaires glissent et je dois me contorsionner ... pour un cintre ! " Philippe - Directeur d'école hôtelière
- Le manque de place des chambres.
  "Dans la mesure du possible, je demande une chambre handicapée dans l'hôtel dans lequel je m'arrête. Elles sont souvent plus spacieuses et j'ai ainsi la possibilité de déposer mon matériel de démonstration dans la chambre sans être trop gêné pour travailler sur mes rapports en fin de journée. Dans l'idéal, j'apprécie qu'il y ait un espace "bureau" dans la chambre" - Nouhad - Directeur Commercial International

## Témoignage :

Lors de la rénovation de mes salles de bain, j'ai mis en place un revêtement antidérapant au sol ainsi que dans les douches. Je limite ainsi le risque de chute de mes clients.
Nicole MILLECAM - Hôtel Le Capricorne - MARMANDE.

**CONFORT**

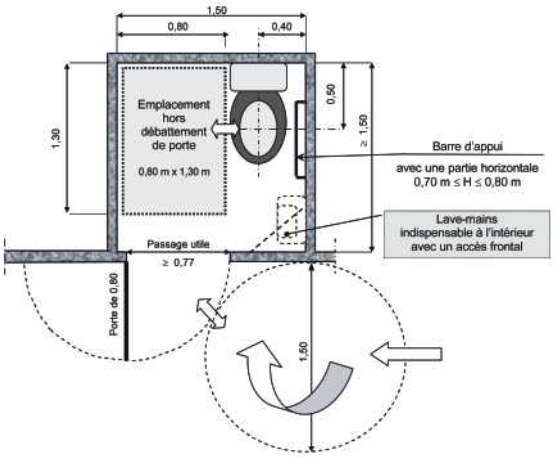
Afin d'améliorer le confort en terme d'espace dans ma salle de bain et qu'elle soit accessible à des personnes en fauteuil roulant et aux personnes âgées je m'assure qu'elle dispose :

- d'une aire de rotation de 1,50 m (hors débattement de porte).
- d'un espace libre de 0,80 m x 1,30 m à côté de la cuvette, de la douche, ainsi que devant le lavabo.
- de patères à une hauteur inférieure à 1,30 m.
- d'une douche avec un siphon de sol, d'un siège fixe ou repliable avec une assise de 0,40 m x 0,40 m ainsi que d'une robinetterie accessible (entre 0,90 m et 1,05 m) et d'une barre horizontale d'appui (entre 0,70 m et 0,80 m).
- ou d'une baignoire pourvue d'une tablette de transfert et de barre horizontale d'appui le long de celle-ci. Dans ce cas la robinetterie doit être située de façon latérale.
- le miroir peut être inclinable et ainsi s'adapter à toutes les tailles de client.

les dimensions globales de la salle de bain doivent être d'au minimum 5,06 m$^2$.

**SÉCURITÉ**

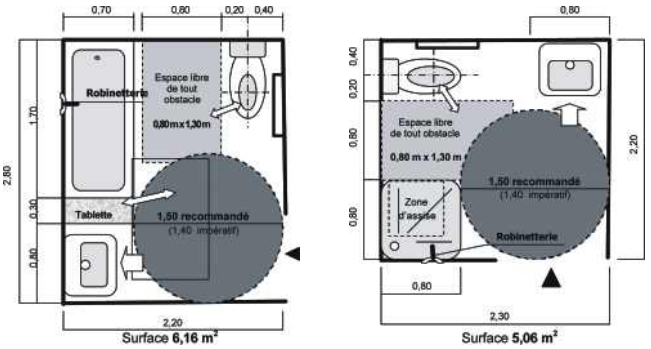
Afin d'améliorer le confort de ma clientèle de personnes âgées et de limiter le risque de chute, je place une barre de maintien en parallèle du WC.




Dessin extrait de " Conseils pratiques pour réussir une structure adaptée " de la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme.

**CONFORT**

Pour le confort des personnes à mobilité réduite, je mets en place un lavabo permettant de glisser le fauteuil roulant dessous, soit à une hauteur de 0,70 m.




Dessins extraits de " Conseils pratiques pour réussir une structure adaptée " de la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme

## › Les salles de restaurant - le Bar - les Salles de séminaire

**CONFORT**

- Afin d'éviter tout risque de chute et de collision notamment entre les serveurs, les allées entre les tables doivent être exemptes de tout obstacle, et être suffisamment larges pour permettre le passage des personnes obèses, d'un fauteuil roulant ou le croisement des clients. La largeur doit être d'au minimum 80 cm entre les tables.
- L'espace réservé sous les tables de mon restaurant doit permettre le passage d'un fauteuil roulant et doit être de 70 cm.
- Dans le cadre d'un buffet, tous les plats proposés doivent être facilement accessibles par les enfants et par les personnes en fauteuil roulant.
- J'adapte mon service au restaurant : je lis la carte si nécessaire et j'explique le contenu des plats.

## Exemple de technologie
au service des clients

Sur une initiative de Cap Horizon*, et en collaboration avec la société " Proximité vocale ", sur un simple appel téléphonique au **0825 13 63 68** mes clients peuvent accéder au service Allomenu qui leur permettra de :

- choisir un restaurant dans la localité qui les intéresse en fonction de sa spécialité,
- connaître l'accessibilité de l'établissement (handicap moteur, visuel…),
- consulter l'intégralité de la carte proposée,
- réserver une table,
- composer leur menu par téléphone.

Ce dispositif est proposé en 5 langues ce qui permet aux personnes mal ou non voyantes de la communauté européenne, aussi bien qu'aux clients étrangers de faire leur choix d'établissement.

* Cap Horizon = à pour objectif de développer des prestations adaptées à chaque handicap, sensibiliser et former le personnel d'accueil, améliorer la signalétique, les services et les équipements.

**Témoignage :** " Les personnes de la réception devraient suivre une formation concernant l'accueil des personnes handicapés, ceci afin d'éviter toute maladresse vis à vis de la personne concernée. Par exemple, dire à une personne non voyante : "l'ascenseur est là-bas", en pointant du doigt !
Il est essentiel également que si un employé accompagne une personne déficiente visuelle, qu'il sache comment pratiquer cet accompagnement d'une manière simple et efficace.
Un autre élément important valable pour les quatre types de handicaps est de s'adresser toujours à la personne handicapée et non à l'accompagnateur ".
Pierre Rousseau - Non-voyant - Conseiller Technique au Conseil National du Tourisme (CNT).

## › Les espaces extérieurs



Décret n° 94-86 du 26 janvier 1994 : il doit y avoir au minimum une place aménagée par tranche de cinquante places de stationnement pour le stationnement des personnes handicapées (un emplacement d'au minimum 3,30 m comportant une bande latérale d'une largeur de 80 cm libre de tout obstacle).




▸ Afin de limiter le risque de chute de mes clients, j'aménage des cheminements extérieurs en revêtements durs et plats. (j'évite l'empierrement, les gravillons…)

▸ Je sécurise les lieux de baignades (piscine, bord de rivières…) afin que les enfants, les personnes âgées ou des personnes handicapées circulent en toute sécurité. (barrière, couverture de sécurité, abri, alarme, clôtures…)



- La loi n° 2003-9 du 9 janvier 2003 relative à la sécurité des piscines.
- Le décret 2003-1389 du 31 décembre 2003 relatif à la sécurité des piscines et modifiant le Code de la construction et de l'habitation (JO n° 1 du 1er janvier 2004, page 89).

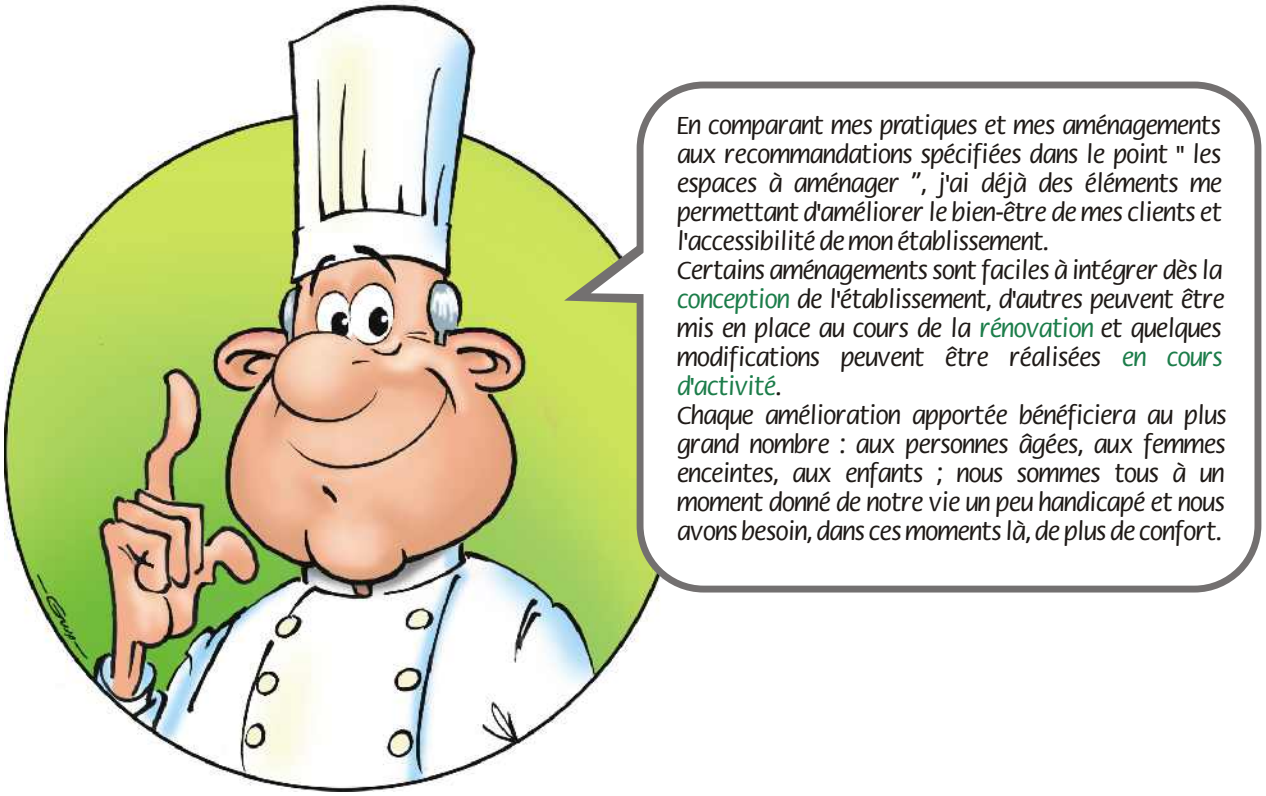



▸ Si je possède un portail d'entrée, j'aménage un dispositif d'ouverture automatique dont le boîtier est accessible sans descendre de voiture.

▸ Ma sonnerie, mon interphone extérieur ou mon système de réservation automatique doivent être situés dans la zone de préhension : à moins de 1,30 m de hauteur.

▸ Afin d'améliorer le confort de mes clients je peux éventuellement prévoir de mettre en place un système de "mise à l'eau" ou tout autre aide de type main-courante aux abords de la piscine.

# Le lancement d'une démarche




Je peux aller plus loin dans l'analyse de mon accessibilité en faisant appel à des partenaires spécialisés (Architectes, Cabinets-conseil, Ergonomes…) qui pourront effectuer un premier diagnostic de mon établissement et me conseiller.

## Si je souhaite engager une démarche de labellisation " Tourisme et Handicap " :

- Je dois adresser ma demande à mon Comité Régional du Tourisme ou à mon Comité Départemental du Tourisme chargé de la mise en œuvre de la procédure. Je peux retrouver ces informations sur : www.tourisme-handicaps.org

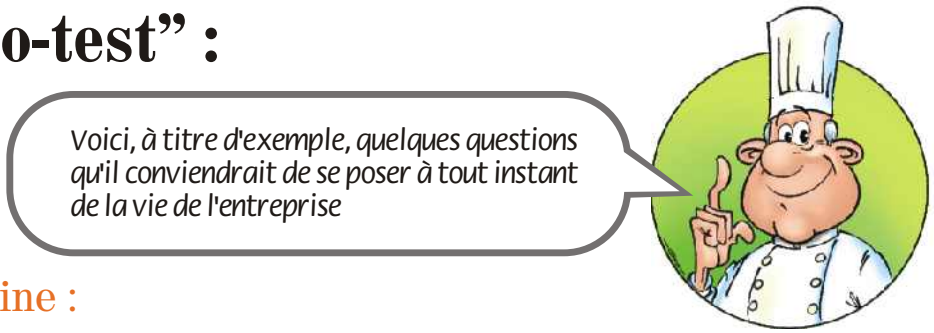
- Une fois la prise de contact effectuée, l'évaluation de mon établissement est réalisée par 2 évaluateurs formés spécifiquement pour apprécier l'accessibilité de mon établissement sur les 4 types de handicap.

- Une commission régionale (professionnels du tourisme et associations représentant les personnes handicapées) émet un avis sur une possible labellisation de mon établissement.

- La proposition de la Commission Régionale est ensuite transmise à la Commission Nationale qui accorde ou non le label pour 5 ans.

# 3 MES AIDES TECHNIQUES ET RESSOURCES EXTÉRIEURES

## Mon “ergo-test” :




### Dans ma cuisine :

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Ai-je une luminosité adaptée pour un environnement de travail plus agréable et qui permet de bien voir les aliments ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 2. | Est-ce que je surveille la qualité de l'air et la température ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 3. | Ai-je mis en place une action pour limiter les nuisances sonores ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 4. | L'agencement de ma cuisine est-il fonctionnel ? (par exemple : peu d'allées et venues sont effectuées de la zone de stockage aux plans de travail) | ❑ OUI ❑ NON |
| 5. | Le sol de ma cuisine est-il traité contre les risques de glissade ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 6. | Les revêtements des sols et des murs sont-ils prévus pour être facilement nettoyables ? (par exemple : suis-je équipé d'un jet et d'une centrale de nettoyage ?) | ❑ OUI ❑ NON |
| 7. | Ma légumerie est-elle pourvue d'un poste assis-debout (ou est-elle mécanisée) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 8. | Dans le cas où la zone de stockage est en sous-sol, suis-je muni d'un monte charge ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 9. | Mon matériel est-il facile d'utilisation et à nettoyer (déplacement possible des plans de travail). Les salariés sont-ils en sécurité lors de leur utilisation ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 10. | Est-ce que le port de chaussures de sécurité est effectif ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 11. | Est-ce que le port des vêtements et des équipements de protection est effectif lors du nettoyage ? | ❑ OUI ❑ NON |

### Dans ma salle de restaurant et mon bar :

| | | |
|---|---|---|
| 1. | L'aménagement de la salle facilite-t-il le travail des serveurs ? (Repose plats et dessertes munies du nécessaire pour dresser les tables) | ❑ OUI ❑ NON |
| 2. | L'accès en salle est-il au même niveau que la cuisine (sinon ai-je mis en place un système de passe) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 3. | Ai-je mis en place une cave du jour ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 4. | Est-ce que je peux contrôler l'ambiance thermique de ma salle (air conditionné / climatisation / ventilation à recyclage, équipée de filtres, afin de limiter au maximum les quantités de fumées dans la salle) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 5. | Ai-je mis en place une isolation phonique particulière dans la salle (par exemple des plafonds, des murs absorbants) pour le confort des serveurs et des clients ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 6. | Le passage au niveau des caisses est-il suffisamment large pour le serveur et les clients (la situation des caisses de paiement n'obstrue pas le passage, les croisements entre les serveurs et les clients sont possibles) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 7. | Y a-t-il suffisamment d'espace entre les tables pour le passage des serveurs et des clients (femmes avec une poussette / personnes obèses / personnes en fauteuil roulant) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 8. | Les chaises sont-elles adaptées à tous mes clients (chaises bébé / chaises suffisamment larges pour les personnes obèses) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 9. | La salle est-elle pourvue d'un sanitaire adapté pour les personnes handicapées ? | ❑ OUI ❑ NON |

## Dans mon hôtel :

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Ai-je étudié le positionnement de l'ordinateur afin d'éviter de travailler à contre-jour ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 2. | Les réceptionnistes ont-elles la possibilité d'accueillir les clients en position assise afin de diminuer la station debout et de pouvoir accueillir les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 3. | Les objets utiles aux réceptionnistes sont-ils situés dans une zone facile de préhension ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 4. | Ai-je mis en place une organisation spécifique du bureau (place précise du cahier de réservations, de la main courante) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 5. | Ai-je prévu une zone de stockage spécifique aux archives de la réception et au matériel administratif ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 6. | L'agencement des chambres (hauteur des lits, baignoire, douche), facilite-t-il le travail des femmes de chambres ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 7. | Est-ce que les produits de nettoyage sont facilement accessibles, pour éviter des déplacements inutiles ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 8. | Ai-je mis en place des réserves de linge et de matériel à chaque étage ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 9. | Les femmes de chambre disposent-elles d'aides à la manutention (chariot, ascenseur, toboggan à linge) pour le transport du matériel (aspirateur, produits, draps) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 10. | Ai-je des chambres adaptées à une famille avec des enfants en bas âge (avec table à langer…) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 11. | Est-ce que les chambres et les accès sont prévus pour accueillir des personnes handicapées ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 12. | Les salles de bain sont-elles munies de matériaux antidérapants (sol, douche, baignoire) afin de limiter le risque de glissade des clients et des femmes de chambre ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 13. | Les chambres sont-elles pourvues de rideaux opaques pour assurer le confort des clients ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 14. | Les revêtements et décorations (moquettes, tissus…) sont-ils prévus pour limiter les risques d'allergie ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 15. | Ai-je mis en place une isolation phonique particulière dans les chambres (par exemple des plafonds, des murs absorbants) pour le confort des clients ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 16. | Est-ce qu'un accès spécifique est prévu pour les personnes handicapées ? | ❑ OUI ❑ NON |

## De façon générale :

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Est-ce que je forme mon équipe aux postures à adopter dans les différents postes de travail ? (par exemple, apprendre aux employés à soulever, porter des poids) | ❑ OUI ❑ NON |
| 2. | Est-ce que je forme mon équipe à l'utilisation des produits chimiques ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 3. | Est-ce que je forme mon équipe à l'utilisation de leur poste, des logiciels ou du matériel ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 4. | Mon équipe a-t-elle les équipements de sécurité adaptés à son activité (chaussures de sécurité, gants, masques pour l'utilisation de certains produits…) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 5. | Les notices d'utilisation sont-elles expliquées et mises à disposition de mon équipe (matériel, produits d'entretien) ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 6. | Est-ce que j'organise le temps de travail avec un souci du respect de la bonne rotation des équipes, des temps de pause et de récupération ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 7. | Ai-je mis en place des fiches de poste avec des objectifs clairs pour chaque employé ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 8. | J'organise des réunions et des entretiens régulièrement afin d'informer mon équipe et d'améliorer la communication ? | ❑ OUI ❑ NON |
| 9. | Les espaces de circulation de mon établissement sont-ils suffisamment larges pour le déplacement des personnes à mobilité réduite (couloirs, portes…) ? | ❑ OUI ❑ NON |

# Les sites internet à connaître :

- **AGEFICE** - Association de Gestion du Financement de la formation des Chefs d'Entreprise
  http://www.agefice.fr
- **AGEFIPH** - Association de Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées
  http://www.agefiph.asso.fr
- **AGEFOS PME** - Association pour la Formation des Salariés des Petites et Moyennes Entreprises
  http://www.agefos-pme.com
- **Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au travail**
  http://fr.osha.eu.int
- **Allomenu**
  http://www.allomenu.com
- **ANACT** - Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
  http://www.anact.fr
- **ARACT** - Associations Régionales pour l'Amélioration des Conditions de travail
  http://www.anact.fr/reseau/index.html
- **ATH** - Association Tourisme et Handicaps
  http://www.tourisme-handicaps.org
- **Audio 2000** (pour les bouchons d'oreilles et les appareillages adaptés aux personnes mal ou non entendantes)
  http://www.audio2000.fr
- **Bureau International du Travail** (BIT)
  www.ilo.org/public/french
- **Caisse Nationale d'Assurance Maladie**
  http://www.ameli.fr
- **Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Aquitaine**
  http://www.cram-aquitaine.fr
- **Cap Horizon** (association pour les déficients visuels)
  http://www.caphorizon.org
- **Centre audition** (pour les bouchons d'oreilles et les appareillages adaptés aux personnes mal ou non entendantes)
  http://www.centre-audition.com
- **Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Aquitaine**
  http://www.aquitaine.travail.gouv.fr
- **FAFIH** - Organisme Paritaire Collecteur Agréé de l'Industrie Hôtelière
  http://www.fafih.com
- **GIHP** Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques
  http://www.gihpnational.org/tourisme/ath.htm
- **INRS** Institut National de Recherche et de Sécurité
  http://www.inrs.fr
- **Légifrance**
  www.legifrance.gouv.fr
  www.journal-officiel.gouv.fr
- **Maison de la France**
  http://www.franceguide.com
- **Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement**
  www.cohesionsociale.gouv.fr

# Les ressources extérieures

## Les adresses utiles en Aquitaine :

### REGION AQUITAINE

**Association des Services de Santé au Travail de la Région Aquitaine (ASSTRA)**
Annick IGNARD - Présidente
262- 264, Boulevard du Président Wilson
33 001 Bordeaux Cedex

**Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT Aquitaine)**
67, rue Chevalier - 33000 Bordeaux
Tél : 05 56 79 63 30 - Fax : 05 56 81 16 50

**Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Aquitaine (CRAMA)**
Serge COUBES - Ingénieur-conseil prévention des risques professionnels
80, avenue de la Jallère - 33 053 Bordeaux cedex
Tél : 05 56 11 64 00 - fax : 05 56 39 55 93

**Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Aquitaine**
Robert SALOMON - Directeur Régional
Immeuble le Prisme
11-19, rue Marguerite Crauste - 33074 BORDEAUX cedex
Tél : 05 56 99 96 00 - Fax : 05 56 99 96 69
E- mail : drtefp.aquitaine@travail.gouv.fr

**Union Régionale des Syndicats de l'Industrie Hôtelière d'Aquitaine (UMIHRA)**
Jean-Jacques ERNANDORENA - Président
8, rue Castelnau D'Auros
33000 BORDEAUX
Tel : 05 56 48 82 15 - Fax : 05 56 44 83 94

### DORDOGNE

**Association Médicale du Centre Ouest (AMCO)**
4, avenue Henri Barbusse
24000 PERIGUEUX
Tél : 05 53 08 92 44
Fax : 05 53 09 83 15
LIMOGES
Tél : 05 55 11 21 00
Fax : 05 55 11 21 09

**Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de DORDOGNE**
Patrick BERTHAU - Directeur Départemental
9, rue de Varsovie - 24016 PERIGUEUX
Tél : 05 53 02 88 00
Fax : 05 53 02 88 59
E- mail : dd-24.direction@travail.gouv.fr

**Service de Santé au Travail Interentreprises du Travail du Bergeracois**
BP 228
46, avenue Wilson
24102 BERGERAC CEDEX
Tél : 05 53 63 54 50
Fax : 05 53 23 48 37

**Service de Santé au Travail de Périgueux**
1, rue du Jardin Public
24000 PERIGUEUX
Tél : 05 53 45 45 00
Fax : 05 53 45 45 01
Site: www.simt24.org

### GIRONDE

**Association Hygiène Industrielle Santé en Entreprise**
50, cours Balguerie Stuttenberg
33070 BORDEAUX CEDEX
Tél : 05 57 87 75 75
Fax : 05 57 87 75 70
Site: www.ahi33.org

**Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de GIRONDE**
Henri MULMANN - Directeur Départemental
118, cours du Maréchal Juin
33075 BORDEAUX CEDEX
Tél : 05 56 00 07 77 - Fax : 05 56 00 08 88
E- mail : dd-33.direction@travail.gouv.fr

**Service de Santé au Travail Interentreprises**
262-264, boulevard du Président Wilson
33001 BORDEAUX CEDEX
Tél : 05 56 44 10 33
Fax : 05 56 81 95 99

**Service Interentreprises de Santé au Travail du Libournais**
BP 40143 - 36, rue du 1er RAC
33503 LIBOURNE CEDEX
Tél : 05 57 55 28 00
Fax : 05 57 55 28 01

**Service Interentreprises de Santé au Travail de Libourne-Nord**
4, rue de l'Industrie
33500 LIBOURNE
Tél : 05 57 51 08 31
Fax : 05 57 25 90 76

## LANDES

**Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des LANDES**
Jean-Michel TROGNON - Directeur Départemental
4, allées de la Solidarité
BP 403 - 40012 MONT-DE-MARSAN
Tél : 05 58 46 65 43.
Fax : 05 58 46 65 00
E- mail : dd-40.ddtefp.landes@dd-40.travail.gouv.fr

**Service de Santé au Travail des Landes**
140, avenue Camille Claudel
40280 SAINT PIERRE DU MONT
Tél : 05 58 05 76 40
Fax : 05 58 05 91 82
Site : www.smielandes.com
Site: www.simt24.org

## LOT et GARONNE

**Comité Interentreprises pour la Santé au Travail du LOT-ET-GARONNE**
BP 321 - 12 A, rue Diderot
47008 AGEN CEDEX
Tél : 05 53 77 33 33 - Fax : 05 53 77 33 49

**Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle du LOT-ET-GARONNE**
Monique GUILLON - Directrice Départementale
997, avenue du Docteur Jean Bru
47916 AGEN CEDEX 9
Tél : 05 53 68 40 40 - Fax : 05 53 66 00 08
E- mail : ddtefp.lot-et-garonne@dd-47.travail.gouv.fr

**Service de Santé au Travail**
Arrondissement de Villeneuve-sur-Lot
Le Rooy - Chemin de Labourdette
47300 VILLENEUVE SUR LOT
Tél : 05 53 40 22 00 - Fax : 05 53 40 16 76

## PYRÉNÉES ATLANTIQUES

**Association d'Hygiène Industrielle Interentreprises d'Oloron-Ste-Marie**
Service de Santé au Travail
Rue Georges Messier
64400 OLORON SAINTE MARIE
Tél : 05 59 39 07 95
Fax : 05 59 36 07 06

**Association d'Hygiène Interentreprises de la Région Paloise (A.H.I.R.P.)**
25, rue Louis Barthou
64000 PAU
Tél : 05 59 27 40 15
Fax : 05 59 27 96 46

**Association de Santé au Travail de la Région d'Orthez**
18 avenue du Pesqué
64300 ORTHEZ
Tél : 05 59 69 30 97
Fax : 05 59 69 20 16

**Association Santé au Travail du Pays Basque**
Résidence Izarra
3, avenue du Maréchal Harispe
64100 BAYONNE
Tél : 05 59 25 61 08
Fax : 05 59 25 35 10

**Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des PYRENEES ATLANTIQUES**
Patrick ESCANDE - Directeur Départemental
Cité Administrative - Boulevard Tourasse
64000 PAU
Tél : 05 59 14 80 30
Fax : 05 59 02 42 13
E- mail : dd-64.direction@travail.gouv.fr

**Service Interentreprises de Médecine et Santé au Travail de la Région de Bayonne (SIMETRA)**
Zone de Donzacq
64100 BAYONNE
Tél : 05 59 58 38 80
Fax : 05 59 63 23 58

## Les salons à visiter :

**PREVENTICA**
Salon pour la prévention des risques professionnels
et l'optimisation des conditions de travail
http://www.preventica.com

**CONFOSEAT ERGONOMA**
http://www.confoseat.com

## La bibliographie et la filmographie


**Aide-mémoire juridique. TJ 10.** INRS. 2003.

**Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie.**
F. Guerin, A. Laville, F. Daniellou, J. Duraffourg, A. Kerguelen. ANACT. 1991.

**Conception des lieux et des situations de travail. ED 950.** INRS. 2006.

**Conception et aménagement des postes de travail. ED 79.** INRS. 1999.

**Conseils pratiques pour réussir une structure adaptée.**
Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme. Septembre 2004.

**Ergonomie concepts et méthodes.**
P. Rabardel, N. Carlin, M. Chesnais, N. Lang, G. Le Joliff, M. Pascal. Octarés Editions. 1999.

**L'ergonomie dans l'hôtellerie restauration.** Mémoire réalisé par l'Ecole de Savignac. 2004.

**Ergonomie dans l'hôtellerie-restauration. Mode d'emploi.**
Service de Santé au Travail de Périgueux. 2006.

**Evaluation des Risques Professionnels. ED 840.** INRS. 2004.

**Evaluation des risques professionnels dans l'hôtellerie et la restauration.**
Caisse Générale de Sécurité Sociale de La Réunion & l'UMIH de La Réunion.

**Fiches pratique de sécurité, Risques chimiques pendant les travaux de nettoyage. ED 59.** INRS. 2002.

**Fiches toxicologiques.** INRS.

**Les maladies professionnelles. TJ 19.** INRS.

**Mémento PME Santé Sécurité.** DRTEFP du Limousin. 2000.

**Nouveau concerto pour piano. ED 1256.** INRS. 2002.

**Observation ergonomique du lavage des sols selon trois techniques.**
Documents pour le médecin du travail. **N 74.** INRS. 1998.

**Principales vérifications périodiques. ED 828.** INRS. 2004.

**Principes et pratiques recommandés par la CNAMTS, les CRAM, les CGSS et l'INRS. ED 886.** INRS. 2002.

**La population de la France métropolitaine en 2050 : un vieillissement inéluctable.**
INSEE N° 355-356 Chantal Brutel. 2002.

**Questions-réponses sur le Document Unique. ED 887.** INRS. 2004.

**La restauration rapide. ED 933.** INRS. 2005.

**Risques psychosociaux... Stress, mal-être, souffrance. Un enjeu collectif de la santé et de la qualité de vie au travail.**
ARACT Aquitaine. Octobre 2005.

**A venir - 2006 : Fiche pratique Femme de chambre et Valet.** INRS

**Film pédagogique " La démarche ergonomique dans l'hôtellerie et la restauration "**
produit par la CRAM Aquitaine, le SST de Périgueux et l'UMIH Dordogne. 2003.

**Film pédagogique " Le couteau qui coupe - Témoignages en Aquitaine "**
produit par la CRAM Aquitaine. 2001.

# Glossaire :

**Accessibilité** (p48) = qualité d'un établissement susceptible de recevoir tout type de client : personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes handicapées, enfants en bas âge...
**Accident du travail** (p10) = accident survenu, quelle qu'en soit la cause, par le fait ou à l'occasion du travail, à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise
**Ambiance thermique** (p30) = sensation de chaleur ou de froid dépendant de la température de l'air, de l'humidité relative de l'air, de la présence d'objets chauds ou froids dans l'environnement immédiat, des mouvements de l'air (aération, ventilation)
**Ambiance Sonore** (p32) = ensemble de sons et de bruits caractéristiques d'un lieu ou d'une situation particulière
**Ambiance Lumineuse** (p28) = ambiance créée dans un local par la lumière et les couleurs
**Architecture des postes de travail** (p20) = organisation spatiale et configuration des postes de travail
**Champ visuel** (p25) = partie de l'espace vue par une personne qui ne bouge pas la tête
**Circulation dans l'entreprise** (p26) = circulation des biens et des personnes dans l'entreprise
**Communication dans l'entreprise** (p25) = diffusion de l'information orale et écrite dans l'entreprise
**Danger** (p43) = propriété ou capacité intrinsèque d'un équipement, d'une substance ou d'une méthode de travail, de causer un dommage pour la santé des travailleurs
**Document Unique** (p43) = document répertoriant les risques professionnels de l'entreprise (obligation réglementaire)
**Entretien** (p17) = échange verbal entre deux ou plusieurs interlocuteurs (si possible dans un lieu qui favorise la communication) ayant pour thème le travail au travers de questions ouvertes ou semi-directives
**Ergonomie** (p8) = étude des conditions de travail et des relations entre l'homme et son environnement de travail ; l'ergonomie s'applique également au cadre de vie quotidien
**Ergo conception** (p12) = permet de mener une réflexion sur les tâches de travail à réaliser dont on sait qu'elles vont engendrer certaines spécificités notamment au niveau de l'activité. L'ergo conception se veut anticipatrice et permet de résoudre certaines problématiques dès la conception des établissements, des cuisines…
**Ergo management** (p12) = permet de mener une réflexion sur les spécificités de l'activité réalisée entraînant des dysfonctionnements. L'ergo management se veut correctrice et adaptatrice lors de la mise en place de nouveaux matériaux, de nouvelles organisations…
**Fiche de données sécurité** (p34) = fiches contenant les procédures d'utilisation, et la composition des produits chimiques utilisés
**Formation gestes et postures** (p23) = enseignement des principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort face aux situations de manutention susceptibles de nuire à la santé
**Handicap** (p49) = déficience physique, sensorielle ou mentale
**Label Tourisme et Handicap** (p49) = label national ayant pour but d'informer clairement et objectivement les personnes handicapées et leurs proches sur l'accessibilité aux sites, équipements, hébergements touristiques, restaurants…
**Maladie professionnelle** (p10) = maladie résultant d'une exposition plus ou moins prolongée à des nuisances ou à un risque liés à l'activité professionnelle exercée
**Manutention** (p24) = manipulation de charges
**Norme anthropométrique** (p20) = mesures moyennes permettant de décrire le corps humain (taille, poids…) d'une population
**Observation** (p17) = la technique de l'observation consiste à observer un opérateur pendant la réalisation de son activité de travail
**Postures de travail** (p22) = positionnement adopté lors de l'activité de travail
**Prévention des risques professionnels** (p14) = action visant à diminuer la probabilité ou la gravité des risques d'accident du travail et des maladies professionnelles
**Risque** (p43) = résultat de l'exposition d'un travailleur à un danger
**Risque chimique** (p34) = danger représenté par l'utilisation de produits chimiques
**Sécurité** (p14) = Absence de risque d'accident
**Tâche prescrite** (p8) = ce que le salarié doit faire et qui est défini par l'organisation
**Tâche réelle** (p8) = ce que le salarié fait réellement
**Troubles Musculosquelettiques** (p10) = pathologies handicapantes au travail et dans la vie courante liées à la répétitivité des mouvements et aux efforts physiques

# Acronymes :

**ANACT** = Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
**ARACT** = Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
**AGEFICE** = Association de Gestion du Financement de la formation des Chefs d'Entreprise
**AT** = Accident du Travail
**ATH** = Association Tourisme et Handicaps
**ATIP** = Accident du Travail avec Incapacité Partielle
**BIT** = Bureau International du Travail
**CHSCT** = Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
**CNAM** = Caisse Nationale d'Assurance Maladie
**CRAM** = Caisse Régionale d'Assurance Maladie
**CNT** = Conseil National du Tourisme
**dB** = Décibel, mesure de l'intensité du bruit
**DDTEFP** = Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
**DRTEFP** = Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
**EPI** = Equipement de Protection Individuelle
**ERP** = Etablissement Recevant du Public
**FACT** = Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail
**FAFIH** = Organisme Paritaire Collecteur Agréé de l'Industrie Hôtelière
**FRAC** = Fonds Régional d'Aide au conseil
**HACCP** = Hazard Analysis Critical Control Point (analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise)
**INRS** = Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
**IPRP** = Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
**Lux** = Unité de mesure de l'éclairement
**MP** = Maladie Professionnelle
**OPCA** = Organisme Paritaire Collecteur Agréé
**RA** = Régime Agricole
**RG** = Régime Général
**SST** = Service de Santé au Travail
**TMS** = Troubles MusculoSquelettiques

## ✱ Ce guide a été réalisé sous la coordination de :

**Marie-Claude QUILES**
Chargée de mission du Pôle Santé au Travail de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Aquitaine

**Serge COUBES**
Ingénieur-conseil prévention des risques professionnels de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Aquitaine

**Jean-Jacques ERNANDORENA**
Président de l'Union Régionale des Syndicats de l'Industrie Hôtelière d'Aquitaine
Directeur de l'hôtel Mercure Cité Mondiale de Bordeaux

## ✱ Avec la participation de :

**Sylvie AGOSTINI** : Responsable du service Tourisme de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Pau représentant la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie et les Chambres de Commerce et d'Industrie d'Aquitaine

**Angelico BENETTI :** Directeur de l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail d'Aquitaine

**Dr Philippe BESSIERES** : Médecin inspecteur régional du travail et de la main d'œuvre de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Aquitaine

**Jean-Pierre HELAND** : Président de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière de Gironde

**Yves LARROUTURE** : Président de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière du Béarn et Soule. Directeur de l'Auberge du Relais de Berenx

**Corinne PARIS** : Inspecteur du travail de la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des Pyrénées Atlantiques

**Jean POPOWYCZ** : Directeur adjoint de la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de Dordogne

Avec le témoignage d'entreprises pilotes inscrites dans le programme de : " la démarche ergonomique dans l'hôtellerie restauration en Aquitaine " et d'entreprises nationales et internationales engagées dans des démarches " qualité-ergonomie ".

### Entreprises pilotes

Auberge de La Petite Reine (2*) - Dominique DUC
Auberge du Relais (2*) - Yves LARROUTURE
Complexe Saubusse Thermal (2*) - Arnaud LABORDE
Hôtel Alios (2*) - Claudine BONNEFOY
Hôtel Altica (2*) - La Teste Sud Bernard THE
Hôtel Alysson (3*) - Gaëlle DODARD
Hôtel Parc Beaumont (4*) - Thierry GAILLAC
Le Brouillarta - Bruno GARRAIALDE
Hôtel Le Capricorne (3*) - Nicole MILLECAM
Château de Lassalle (3*) - Colette CHEVALIER
Hôtel Les Goélands (3*) - Jean-Pierre BERNARD
Le Grand Café - Christophe MOEBS
Hôtel Point France (3*) - Patrick PUJOL
Hôtel Le Relais de Margaux (4*) - Marc BONIVERT
Hôtel Les Roches (3*) - Jean-Luc BOUSQUET

## ✱ Conception et rédaction :

**Delphine VILATTE** : Ergonome et Consultante "Tourisme & Ergonomie / Sécurité" du cabinet-conseil François-Tourisme-Consultants

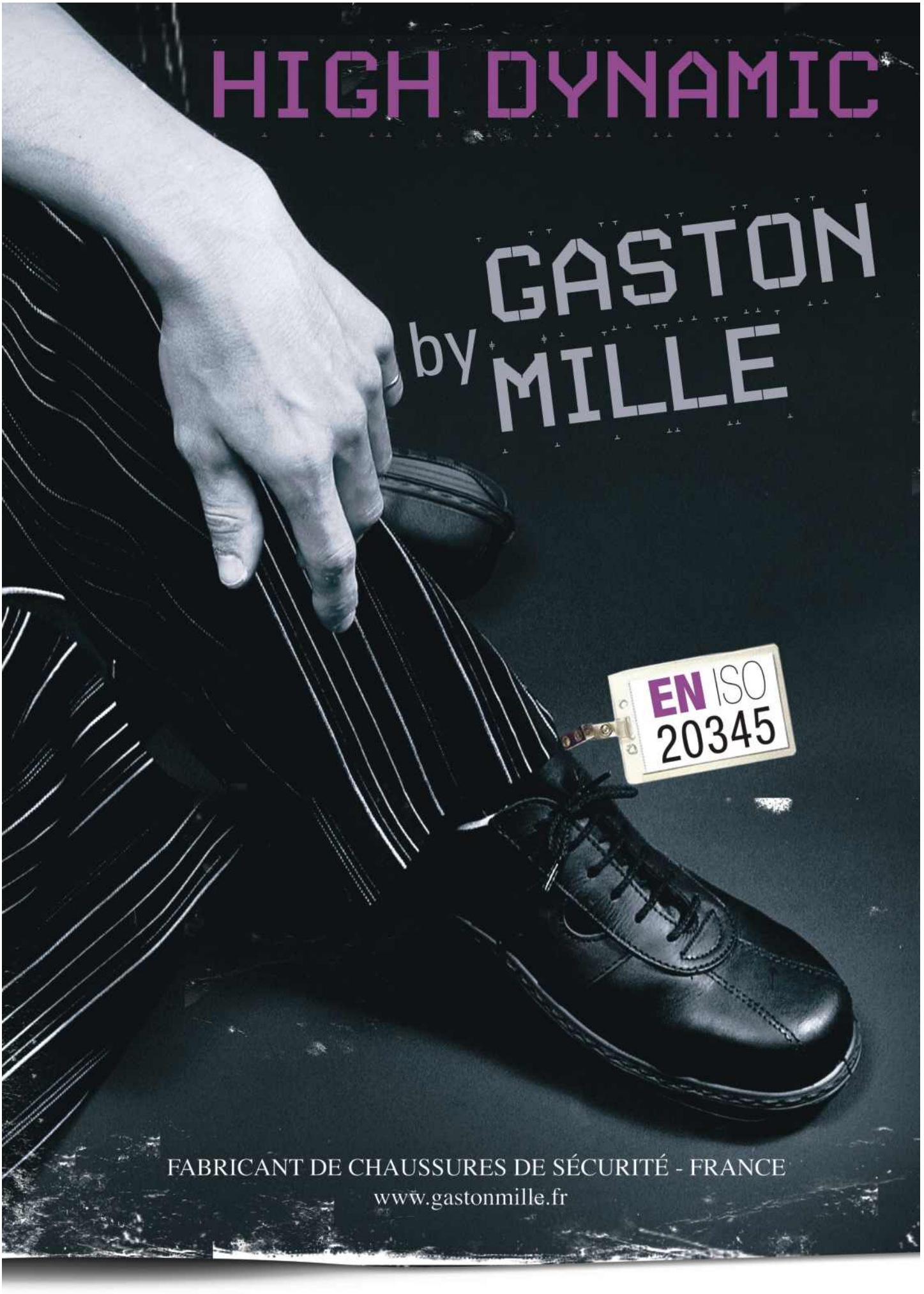
**Philippe FRANCOIS** : Consultant et Directeur du cabinet-conseil François-Tourisme-Consultants

Site Internet : **www.francoistourismeconsultants.com**
E-mail : contact@francoistourismeconsultants.com
Téléphone : 05 53 54 49 00

## ✱ Création graphique :

**VOX**
**www.vox.fr**

Illustrations :
**Guy VERBEKE**


HIGH DYNAMIC
GASTON
by
MILLE
EN ISO
20345
FABRICANT DE CHAUSSURES DE SÉCURITÉ - FRANCE
www.gastonmille.fr

## La démarche ergonomique

De nombreuses entreprises de l'hôtellerie et de la restauration se sont engagées ces dernières années dans des démarches "qualité de service" et "qualité environnementale". Ces initiatives s'avèrent être de nouveaux outils de gestion très efficaces.

Poursuivant leur effort vers l'optimisation de leur rentabilité mais également de la qualité globale de la production touristique en France, les entreprises les plus performantes mettent actuellement en oeuvre un nouveau type de démarche participative et de progrès. Cette fois il est axé sur des solutions pratiques à l'amélioration permanente des conditions de travail afin que chaque collaborateur puisse exercer ses fonctions dans un cadre plus sûr, plus confortable et avec la meilleure efficacité : c'est la démarche "qualité ergonomique".

Ce guide en donne une méthodologie.

Qualité
Confort
ORGANISATION
Prévention
Accessibilité
Document Unique
Sécurité
Motivation
Performance

FRANCOIS
TOURISME
CONSULTANTS