



Ante Scriptum :

Ce document a été écrit grâce à des outils formidables :

Antidote pour soulager les yeux sensibles aux fautes d'orthographe

Dragon Naturally Speaking pour m'éviter des TMS

Ma souris verticale pour amoindrir le risque de Canal Carpien

Et je suis confortablement installée dans un fauteuil ergonomique avec soutien lombaire.

Evidemment, mon écran est soutenu par un bras ergonomique et mon ordinateur est posé sur une table assis debout. 😊 Ca donne envie de travailler !

Bonjour ! Nous sommes un hôtel 3 étoiles à Paris et avons au sein de notre établissement 40 % de travailleurs handicapés. Nous pensons que l'inclusion par le biais du travail est importante et porteuse de sens. Cette inclusion a nécessité des aménagements de poste et nous avons pris ainsi la mesure de l'impact de l'amélioration des conditions de travail. Ainsi nous sommes accompagnés par les services de santé et de prévention au travail et par la Carsat (cramif) au niveau des différents postes présents dans notre hôtel :

Décrivez les principaux objectifs de votre action.

L'objectif 1^{er} est l'amélioration des conditions de travail pour éviter les TMS / AT / MP

L'objectif 2^{ème} est de proposer un lieu de travail où la pénibilité n'a pas sa place ou alors amoindrie

L'objectif 3^{ème} est de permettre aux salariés qui sont dans la maison depuis de nombreuses années de continuer à leur rythme et d'une manière plus confortable le travail qu'ils exécutent.

L'objectif 4^{ème} était de montrer qu'il est possible et accessible pour tous les travailleurs d'exercer une activité professionnelle dans l'hôtellerie. Les hôtels cafés restaurants n'ont pas toujours une bonne réputation par rapport aux conditions de travail alors que de nombreux établissements de ces corps de métier mettent en place des actions tendant à favoriser le confort des salariés.

L'objectif principal est de contribuer à l'esprit familial qui caractérise notre entreprise et de faire preuve de bienveillance avec des actions concrètes en particulier envers les personnes qui ont travaillé la majorité de leur vie active dans l'hôtel ou des personnes en situation de handicap, quelque soit il.

• **Quel est votre public cible ?**

Le public ciblé est l'intégralité des salariés, que ce soit au niveau de la réception (fièrement représentée par les réceptionnistes de jour et de nuit, le chef de réception), du service de HouseKeeping (propreté en chambre, parties communes et gouvernante) et de la direction. (directrice et assistante de direction)

• **Comment avez-vous réalisé l'analyse du besoin ?**

Nous avons eu recours au service de santé au travail, à des études ergonomiques et beaucoup de recherche... (salons preventica, rencontres de différents fournisseurs, visite de sites déjà ergonomisés, témoignages d'établissement déjà utilisateurs.)

• **Quels sont les services internes qui ont été associés communication interne, référent handicap, servicetravail, représentant du personnel, managers, salacontribution, et la façon dont ils ont été associés à l'action.**

Notre action est menée PAR et POUR les salariés.

Nous sommes une petite structure de – 11 salariés. Nous avons ainsi mis tout le personnel à contribution ! les outils ont été essayés par le personnel futur utilisateur. Le sujet du handicap au travail m'importe beaucoup : j'ai ainsi pu me servir de mon expérience et de ma connaissance du handicap au travail en tant que référente handicap.

Les premières personnes associées à l'amélioration des conditions de travail étaient les personnes en situation de handicap (4 personnes), puis lorsque nous avons décidé d'ergonomiser l'intégralité des postes, le reste de l'équipe a été mise à contribution (6 personnes). Nous sommes allés à des salons, avons visité d'autres hôtels, avons eu beaucoup de réunions informelles pour discuter de la réorganisation des tâches, le choix du mobilier, des plans de travail.

• **Quels sont les services externes qui ont été associassurances, institutionnels, organismes de formasanté au travail... Décrivez leur rôle, leur contributiassociés à l'action.**

Les services externes ayant contribué à la mise en place des outils sont les suivants :

- Notre SPSTT (étude de poste, d'ergonomie, recommandations et conseils avisés et disponibles)
- L'AGEFIPH (qui nous avait déjà accompagnés dans le cadre de maintien dans l'emploi)
- La CRAMIF (pour nous expliquer le déroulement des opérations)
- Le réseau des référents AGEFIPH (extêmement utile d'avoir accès à des bonnes pratiques déjà vécues, mises en place, utilisées et également utiles pour connaître les écueils à éviter !)

- La mission handicap du notre syndicat hôtelier le GHR (mise en relation avec des hôtels ayant déjà une action centrée sur le confort sur le lieu de travail et recommandations pratiques)

• Quelles ont été les actions mises en œuvre, décrivez

Au niveau du personnel d'étage : tous les outils ont été ergonomisés avec des nettoyeurs vapeur, des autolaveuses, des cales portes ergonomiques, des lève lits, des fixacouettes, des chariots ergonomiques, des manches télescopiques. Des laves-vitre ergonomiques, l'utilisation de lingettes préimprégnées. Nous sommes en train de mettre en place 1check pour faciliter l'autonomie de l'équipe d'étage et la plus fluide communication. Nous mettons en place un système de « crédits ». Les chambres les plus faciles à nettoyer comptent pour 1 crédit, celles qui sont plus grandes comptent pour 2 crédits, ainsi, chaque salarié a un nombre de crédits à effectuer dépendant de ses capacités. Ces crédits ont été décidés par la gouvernante et les femmes et valets de chambre. 😊

Par ailleurs, nous avons modifié le revêtement des sols pour faciliter le nettoyage. Nous avons assorti l'achat de ces outils à une formation de gestes et postures. Et des petites piques de rappel concernant les bonnes pratiques !

Au niveau de la cafétéria, un remaniement du plan de nettoyage atténuant la pénibilité, une réfection du réfectoire pour permettre le "tout à portée de main", une machine à café de haute qualité entièrement automatisée, un remaniement du plan de table pour éviter le piétinement, un chariot de table qui est délaissé (c'était mon idée, prise de manière non concertée avec la cafetière !) mais qui sert d'unité de stockage directement dans la salle de petit-déjeuners.

Au niveau du personnel administratif ou réception de jour et de nuit : l'utilisation de dragon naturally speaking pour éviter les TMS, une souris et un clavier ergonomique, des filtres lumière bleue, des logiciels corrigeant les fautes d'orthographe pour nos salariés dyslexiques, un bureau assis debout, une chaise ergonomique inclinable permettant aux veilleurs de nuit de se reposer, un travail sur l'éclairage pour apaiser la fatigue visuelle et accroître les contrastes pour notre salarié déficient visuel, un ergotron pour déplacer l'écran facilement.

Nous avons également revu les horaires en fonction des emplois du temps, desideratas familiaux ou hobbies du personnel : le personnel qui préfère travailler tôt arrive tôt, le personnel qui préfère les envolées nocturnes arrive plus tard. Tous les personnels ont au minimum 3 weekends par mois. Nous avons recruté un personnel de chambre en surnuméraire. Cela permet un travail en profondeur en chambre quand la cadence est plus calme ou un coéquipier en plus quand il y a un surcroît d'activité. Le coût de ce salaire supplémentaire est amplement compensé par la meilleure qualité de service fournie, par la charge de travail diminuée qui favorise une ambiance de travail agréable et non stressée.

Enfin, nous avons fait appel au niveau de la réception à un as d'informatique qui est notre réceptionniste de nuit, pour nous aider à clarifier les procédures, à automatiser certaines tâches pénibles et organiser la transmission de consignes et de remarques.

S'il y a un point important à retenir, c'est qu'il faut inclure dans ce projet les salariés concernés. Une décision unilatérale ne suscite pas l'adhésion.

• Quels ont été les moyens utilisés ?

Les moyens utilisés ont été **physiques** au niveau de la structure (changement de l'agencement de la cuisine et salle petit déjeuner, changement du revêtement au sol dans tous les étages, chambres et parties communes), équipements (liste longue et onéreuse 😊), organisation (plannings modifiés), formations des salariés. (gestes et postures)

• Quel a été le budget de l'action.

Le budget est encore non achevé et ne reflète pas les aides obtenues avec la CRAMIF ou l'AGEFIPH

- modification de la cuisine et réfectoire : 18 000 euros HT
- réfection du revêtement sol : 28 000 euros HT
- achat d'équipements de nettoyage : 26 000 euros HT (avec prise en charge partielle)
- système d'aspiration centralisée : 3000 euros HT / an
- projet en cours avec CRAMIF : 32 000 euros HT
- achat de fournitures spécifiques : environ 1000 euros
- formations : prise en charge AKTO + temps de travail salariés concernés
- temps de recherche dans le cadre de l'ergonomie : Aïe... 100aine d'heures ? mais très appréciées et utiles

• Décrivez les indicateurs de mesures d'impact mis en place pour évaluer votre action

- l'utilisation des outils et l'observance des bonnes pratiques
- les retours des utilisateurs
- la satisfaction exprimée des utilisateurs
- l'absence d'AT depuis la mise en place
- pas de désinsertion professionnelle
- un climat de travail agréable

• Comment évaluez-vous la pérennité de votre action ?

Perenne. 😊

Comme avec tout outil nouveau, il s'agit de vérifier l'utilisation correcte, voire l'utilisation tout court des outils mis à disposition. Nous avons investi dans du matériel et de l'outillage de bonne qualité, donc durable.

• Avez-vous mis en place des actions correctives en cours, lesquelles et pourquoi ?

Pas d'actions correctives, juste des rappels parfois pour la bonne utilisation du nettoyeur vapeur ou de l'autolaveuse par exemple. Au début, je m'en occupais, puis j'ai préféré l'intervention du commercial nous ayant vendu les appareils : lui avait de la crédibilité, moi, aucune 😊

• **Quel a été l'impact pour la structure ?**

TRES POSITIF. Le personnel est content et reconnaissant, nous avons évité un cas de désinsertion professionnelle, l'amélioration des conditions de travail a apporté beaucoup de cohésion sociale entre nous et la communication est très fluide. Nous n'avons pas eu d'AT /MP depuis quelques années déjà. Il y a certes un coût à ergonomiser les postes mais le manque de turnover qui est pourtant très fréquent dans l'hôtellerie nous permet de gagner du temps et de créer un esprit de maison qui me semble important dans l'hôtellerie.

Enfin, j'ai l'impression à titre personnel de veiller à la santé et au bien-être des salariés et cela me fait mieux dormir la nuit. Nous avons le devoir de prévenir les TMS, les canaux carpiens, les arthroses, les problèmes C4, C5 autant que se peut et c'est possible. 😊

Merci pour le temps que vous m'avez accordé en lisant ce descriptif.

Alice BELFER