

CONFIDENTIEL



**Université
de Lille**



MÉMOIRE

En vue de l'obtention de la
Licence Sciences Sanitaires et Sociales parcours Santé-Travail

Présenté par :

Mélanie DUBOIS

Soutenu le 26 juin 2024

Douleurs chez le personnel hôtelier Mise en lumière du système de releveur de lit



Directrice d'enseignement :
Dr Ariane LEROYER

Médecin tuteur :
Dr Shadi ALSAYED

Année universitaire 2023-2024

REMERCIEMENTS

Je souhaite remercier globalement toutes les personnes qui m'ont conseillé, soutenu et aidé tout au long de l'année dans le cadre de la réalisation de ce mémoire.

Merci à l'ALSMT de m'avoir fait confiance et de m'avoir permis de suivre cette licence professionnelle et particulièrement à :

- Docteur ALSAYED, médecin du travail et tuteur de mémoire de septembre 2023 à mai 2024
- Mes collègues infirmières pour leur écoute et leur soutien si précieux.

Merci à l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'ISTNF et à ses intervenants extérieurs pour l'accompagnement lors des soutiens pédagogiques, les conseils, les partages d'expériences et les outils méthodologiques mis à disposition, qui ont été d'une grande aide.

Merci au directeur de l'hôtel X et au personnel hôtelier pour leur accueil et leur implication tout au long de ce projet.

Merci à mes collègues de licence retrouvées quelques années plus tard après notre parcours commun Afometra pour ces échanges enrichissants et ces conseils professionnels.

Merci à mon conjoint pour son soutien moral durant les moments de doute, pour ses encouragements et sa patience qui m'ont aidée à rester active tout au long de l'année dans le cadre de ce travail.

Merci au reste de ma famille et à mes amis pour leur bienveillance et leur soutien.

Ce mémoire n'aurait pas été possible sans l'aide précieuse de chacune de ces personnes.

TABLE DES ABRÉVIATIONS

ALSMT	Association Lorraine de Santé en Milieu de Travail
AMT	Action en Milieu de Travail
AST	Assistante technique en Santé au Travail
AT	Accident du Travail
BTP	Bâtiment et Travaux Publics
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail
CDD	Contrat de travail à Durée Déterminée
CDI	Contrat de travail à Durée Indéterminée
DMST	Dossier Médical de Santé au Travail
DREETS	Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DUERP	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
EFR	Exploration Fonctionnelle Respiratoire
EPI	Équipement de Protection Individuelle
EVREST	ÉVolutions et Relations en Santé au Travail
FE	Fiche d'Entreprise
FDS	Fiches de Données de Sécurité
GHE	Groupe Homogène d'Exposition
HSE	Hygiène Sécurité Environnement
IES	Inter-Entreprises Services
INRS	Institut National de Recherche et de Sécurité
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IPRP	Intervenants en Prévention des Risques Professionnels
IST	Infirmière en Santé au Travail
MCP	Maladie à Caractère Professionnelle
MDE	Maintien Dans l'Emploi
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MDT	Médecin Du Travail
MP	Maladie Professionnelle
PDP	Prévention de la Désinsertion Professionnelle
RPS	Risques Psychosociaux
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
SI	Suivi Individuel
SIA	Suivi Individuel Adapté
SIR	Suivi Individuel Renforcé
SPSTI	Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises
TMS	Troubles Musculo-Squelettiques
VIPI	Visites d'Information et de Prévention Initiale
VIPP	Visites d'Information et de Prévention Périodique
VPR	Visite de Pré-Reprise
VOSA	Visite Occasionnelle à la demande du Salarié

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	
TABLE DES ABREVIATIONS.....	
SOMMAIRE.....	
INTRODUCTION.....	1
Partie 1 : LA PROBLÉMATIQUE	2
1 Présentation du service de prévention et de santé au travail inter-entreprise.....	2
1.1 L'organisation et les missions du SPSTI.....	2
1.2 La composition et les missions de l'équipe pluridisciplinaire	2
1.3 L'infirmière en santé au travail et ses missions.....	3
1.4 Les différents acteurs du pôle technique de prévention	5
2 Présentation de l'entreprise	5
2.1 Historique du groupe hôtelier.....	5
2.2 Présentation du site concerné	5
2.3 Bilan social de l'entreprise	6
2.4 Les diverses activités et l'organisation de l'entreprise.....	7
3 Les constats de départ	8
4 Approfondissement des constats	9
4.1 Profil des salariés ciblés	9
4.2 Indicateurs du service de santé au travail.....	9
4.2.1 Étude des dossiers médicaux santé-travail.....	9
4.2.2 Analyse et mise à jour de la fiche d'entreprise	10
4.2.3 Analyse du document unique d'évaluation des risques professionnels	10
4.3 Indicateurs de l'entreprise	11
4.3.1 Taux d'absentéisme et turnover.....	11
4.3.2 Accidents du travail et maladies professionnelles.....	11
5 Cadre conceptuel	14

5.1	Le secteur de l'hôtellerie	14
5.1.1	Situation du secteur hôtelier français	14
5.1.2	Le personnel hôtelier	15
5.1.3	Les contraintes et les risques professionnels du personnel hôtelier	16
5.2	Les troubles musculosquelettiques	17
5.2.1	Généralités.....	17
5.2.2	Physiopathologie de la partie supérieure du corps	17
5.2.3	Les principaux facteurs de risques des TMS du personnel hôtelier	18
5.2.4	Les accidents du travail et les maladies professionnelles dans ce secteur	21
5.2.5	La prévention des TMS en France	22
5.3	Le système de releveur de lit.....	22
5.3.1	Points sur cet équipement spécifique	22
6	L'hypothèse	23
Partie 2 : LA VÉRIFICATION DE L'HYPOTHÈSE.....		23
7	Choix et présentation de la méthodologie	23
7.1	Quelques éléments complémentaires recueillis en entreprise	24
7.2	Les entretiens infirmiers semi-directifs du personnel hôtelier	24
7.3	L'étude de poste de travail des femmes et du valet de chambre	25
7.4	La réunion collective	26
8	Présentation des résultats	26
8.1	Les documents fournis par l'entreprise	26
8.2	Les entretiens infirmiers semi-directifs.....	27
8.3	L'étude de poste.....	31
8.4	La réunion collective	41
9	Discussion	42
Partie 3 : LES PISTES D'AMÉLIORATION		43
DISCUSSION GÉNÉRALE		48

CONCLUSION	50
BIBLIOGRAPHIE	
ANNEXES	
RÉSUMÉ.....	

INTRODUCTION

En 2024, la France reste une destination touristique emblématique avec son riche patrimoine culturel, sa gastronomie renommée et ses paysages pittoresques. Pour accueillir les visiteurs du monde entier, l'hôtellerie française offre une large gamme d'hébergements.

D'après les données de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE), au cours des trois dernières années, la pandémie de COVID-19 a fortement affecté le secteur hôtelier français entraînant une baisse significative de la fréquentation des hôtels due aux restrictions de voyage et aux mesures sanitaires. Cette situation a conduit à des fermetures définitives d'établissements en raison de difficultés financières. Cependant, dès 2022, un retour progressif de la clientèle européenne dans ces hôtels est observé.

Aujourd'hui, le taux moyen d'occupation des hôtels en France est revenu à son niveau d'avant Covid. Le marché de l'hôtellerie se montre dynamique. Cette tendance est soutenue par des événements sportifs d'envergure comme la Coupe du Monde de Rugby 2023 ou encore les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024. Le secteur reste prudent car l'inflation, les phénomènes météorologiques et les réductions budgétaires restent un frein pour l'activité.

Fin 2023, une nouvelle préoccupation grandissante affecte l'industrie hôtelière, celle des punaises de lit. Les hôtels mettent rapidement en place des protocoles stricts de prévention et de détection. L'hygiène est à nouveau au cœur des préoccupations dans ce secteur. Les métiers de femme et de valet de chambre imposent des contraintes physiques, psychologiques et temporelles plus importantes du fait de ces mesures d'hygiène supplémentaires. Les plaintes pour douleurs musculo-squelettiques ont augmenté auprès de cette population de travailleurs.

Dans un premier temps, l'Infirmière en Santé au Travail (IST) explorera le cadre professionnel de cette recherche avec la présentation du service de santé au travail inter-entreprise dans lequel elle évolue professionnellement puis elle se concentrera sur l'entreprise choisie dans l'étude. Elle s'appuiera sur les constats de départ et approfondira divers éléments en abordant le cadre conceptuel pour développer ses connaissances sur le sujet. A la suite de ses recherches scientifiques, elle émettra une hypothèse de travail.

Dans un second temps, l'IST exposera la méthodologie de travail choisie et analysera les résultats obtenus. Cela permettra d'engager une discussion visant à valider ou non l'hypothèse de départ.

Dans un troisième temps, l'IST exposera le projet de prévention en menant une réflexion autour des pistes d'amélioration pour répondre à la problématique rencontrée. Elle évaluera le projet d'actions et conclura ce travail de recherche.

Partie 1 : LA PROBLÉMATIQUE

1 Présentation du service de prévention et de santé au travail inter-entreprise

1.1 L'organisation et les missions du SPSTI

L'Association Lorraine de Santé en Milieu de Travail (ALSMT) est le Service de Prévention et Santé au Travail Inter-entreprises (SPSTI) de Meurthe-et-Moselle (54) dans le Grand Est. Cette association autonome de la Loi 1901 à but non lucratif a été fondée en 1943. Elle est sous tutelle du Ministère du Travail pour la partie réglementaire et soumise à un agrément délivré par la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) d'une validité de cinq ans. Elle est financée par les cotisations des adhérents de droit privé. L'association est gérée par le Conseil d'Administration constitué paritairement de représentants employeurs et salariés d'entreprises adhérentes désignés préalablement.¹

L'association est constituée de six centres de visite répartis sur le département de la Meurthe-et-Moselle (Annexe 1). Son siège social est basé à Laxou. Elle prend en charge tous les secteurs d'activités à l'exception du Bâtiment et Travaux Publics (BTP) et de l'agriculture et compte plus de 12 000 entreprises adhérentes du secteur privé avec près de 130 000 salariés suivis. L'ordonnance n°2017-1389 stipule que l'adhésion de ces entreprises au SPSTI est obligatoire pour répondre aux obligations de l'employeur.²

La loi du 2 août 2021 a permis de renforcer la prévention en santé au travail. Près de 150 collaborateurs assurent les missions du SPSTI qui sont de préserver et surveiller la santé physique et mentale ainsi que la sécurité des travailleurs tout au long de leur carrière professionnelle en fonction des risques encourus. Ils conseillent les employeurs afin d'éviter ou réduire les risques professionnels et de contribuer à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire (Annexe 2). L'ALSMT a mis en place une offre sociale obligatoire exigée par le décret du 25 avril 2022. L'association compte 26 équipes pluridisciplinaires et un pôle technique de prévention (Annexe 3).

1.2 La composition et les missions de l'équipe pluridisciplinaire

Le centre est situé à Vandœuvre-lès-Nancy où est basé l'ensemble du pôle technique de prévention et plusieurs équipes pluridisciplinaires. L'IST exerce auprès d'une équipe de trois médecins du travail dont un médecin coordinateur, deux IST, cinq secrétaires médicales et un

¹ Données issues de sources internes de l'ALSMT

² Données issues de sources internes de l'ALSMT

technicien Hygiène Sécurité Environnement (HSE). Chaque Médecin Du Travail (MDT) a un effectif d'entreprises et travaille en collaboration avec une ou deux IST. L'équipe participe à l'identification, analyse les risques, assure le suivi individuel de l'état de santé des salariés en prévenant l'altération de leur santé du fait de leur travail, contribue à la traçabilité des expositions et à la veille sanitaire (Annexe 4).

Le suivi des salariés est assuré par les visites du MDT et de l'IST qui sont soumis au secret professionnel. Leur exercice est régi par le Code du travail et le Code de santé publique. Avant chaque visite, une secrétaire effectue les examens complémentaires prescrits par le MDT (test visuel, audiométrie et analyse d'urines). Celui-ci peut aussi prescrire d'autres examens médicaux plus spécifiques réalisés en externe. Il réalise toutes les visites prévues par le Code du Travail et possède un tiers temps dédié aux Actions en Milieu de Travail (AMT) comme stipulé dans le décret n°2022-679 du 26 avril 2022. Le MDT a la charge de 700 entreprises, soit environ 8000 salariés localisées principalement dans le secteur de Nancy. Cet effectif est partagé avec deux IST et concerne les secteurs d'activités suivants : transport/logistique, hôtellerie/restauration, cliniques, établissements socio-éducatifs, commerces, services à la personne, entreprises de nettoyage, garages, banques etc.

1.3 L'infirmière en santé au travail et ses missions

L'IST travaille dans ce centre depuis septembre 2023. Elle a commencé dans la spécialité en 2020 dans un service inter-entreprises en Alsace où elle a suivi le parcours Afometra à Paris.

Le décret n°2022-1664 du 27 décembre 2022 définit les exigences de formation des infirmiers dans le domaine de la santé au travail. L'IST exerce sous protocoles signés conjointement avec le MDT. Elle a un rôle propre défini par le Code de santé publique. Au regard du décret n°2022-679 du 26 avril 2022, elle réalise en présentiel les Visites d'Information et de Prévention Initiale et Périodique (VIPI/VIPP) des Suivis Individuels (SI), les visites de Suivi Individuel Adapté (SIA), les visites intermédiaires pour les Suivis Individuels Renforcés (SIR), les visites de reprise après congé maternité et les visites de mi-carrière. Lors des visites, l'IST recueille des données précises saisies dans le Dossier Médical de Santé au Travail (DMST) de chaque salarié. Ces informations sont dématérialisées et complétées par l'ensemble des professionnels via le logiciel métier de l'association. L'IST s'intéresse à la description du poste de travail et assure la traçabilité des expositions professionnelles. Après l'analyse des éléments, elle informe et sensibilise le salarié sur les risques professionnels d'exposition et les moyens collectifs et individuels de prévention associés. Elle évalue le vécu au travail comme

le stress ressenti et la satisfaction professionnelle. Elle interroge le salarié sur sa santé globale : ses antécédents familiaux, médicaux et chirurgicaux, ses traitements et ses habitudes de vie (sommeil, consommation de substances psychoactives, activité physique). Elle fait un point sur les vaccinations, sur les arrêts de travail ou accidents du travail (AT) éventuels des derniers mois et sur la présence ou non d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ou d'une invalidité. D'après les protocoles du MDT et de son analyse professionnelle, elle peut effectuer des examens complémentaires (Exploration Fonctionnelle Respiratoire EFR ou un test de vue standard Parinaud/Monoyer). Elle participe à la prévention et à l'éducation en santé publique en sensibilisant les salariés sur des thématiques ciblées.

A la fin de l'entretien, elle donne des conseils de prévention et peut orienter le salarié vers le MDT ou vers le médecin traitant en s'appuyant sur des courriers d'adressage conformes aux protocoles. L'attestation de suivi est envoyée par mail au salarié et à l'employeur. La périodicité des visites est définie comme stipulée dans la loi 2021-1018 du 2 août 2021 et référencée dans les protocoles signés en collaboration.

Un temps de réunion hebdomadaire avec le MDT permet à l'IST de synthétiser les problématiques rencontrées lors des visites et d'ajuster les actions à mettre en œuvre si nécessaire. Ce temps est complété par des échanges informels réguliers sur les actions menées en entreprise. L'IST contribue au maintien dans l'emploi des salariés et aux missions de la cellule Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) qui est en cours de déploiement au sein de l'association. Ce temps de partage d'informations et de concertation permet de travailler en pleine coopération et renforce la confiance professionnelle.

L'IST réalise des AMT sur un temps hebdomadaire préalablement défini. Ces actions sont diversifiées, adaptées à chaque entreprise et à leurs éventuelles problématiques. Les objectifs de ces déplacements en entreprise consistent à conseiller et informer les employeurs sur des notions d'obligation, de prévention, de sécurité et de santé au travail. Ils visent également à élaborer et mettre à jour la fiche d'entreprise pour des entreprises de moins de 50 salariés, à réaliser des études de poste, à mener des actions de sensibilisation auprès des employeurs et des salariés et enfin à réaliser des campagnes de vaccination en entreprise.

L'IST contribue au maintien de la veille sanitaire et épidémiologique en participant à des enquêtes et des études nationales comme ÉVolutions et Relations en Santé au Travail (EVREST), la quinzaine Maladies à Caractère Professionnel (MCP) ou encore le questionnaire de repérage des salariés de plus de 45 ans à risque de désinsertion professionnelle conçu par l'ALSMT et validé par l'INRS.

L'IST met régulièrement à jour ses connaissances grâce à des webinaires, des formations et en lisant divers documents relatifs à son domaine de travail et aux évolutions continues du secteur de la santé au travail. Les modifications régulières des décrets entraînent un élargissement des missions des IST renforçant ainsi leur rôle au sein des équipes pluridisciplinaire des services.

1.4 Les différents acteurs du pôle technique de prévention

Le MDT fait les demandes d'AMT au pôle de prévention via le logiciel métier. Ces demandes sont analysées et réorientées par la responsable du pôle prévention vers l'intervenant le plus adapté. Une restitution est faite au MDT et à l'entreprise. L'équipe assure un accompagnement de l'adhérent, un suivi post-intervention et évalue l'action mise en place par un retour d'expérience de l'entreprise. Le pôle intervient sur les lieux de travail en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire afin d'élaborer des approches globales de prévention et d'amélioration des conditions de travail. La filière prévention comprend l'équipe du pôle technique de prévention (Annexe 5). Un service de prestataire extérieur d'assistantes sociales peut être sollicité si nécessaire.

2 Présentation de l'entreprise

2.1 Historique du groupe hôtelier

D'après les recherches effectuées, le groupe Accor a été créé en 1967, date de l'ouverture du premier hôtel Novotel à Lille par Paul Dubrule et Gérard Pélisson. Ils sont les fondateurs de la Société d'Investissement et d'Exploitation Hôtelières (SIEH). Aujourd'hui, le groupe français Accor est l'une des entreprises du CAC40. Il est le premier opérateur mondial de l'hôtellerie, il détient une quinzaine de marques dans le monde allant de l'hôtellerie économique aux hôtels de luxe. Les principales enseignes du groupe sont : Mercure, Novotel, Sofitel, Pullman, Ibis, Ibis Styles et Ibis Budget. Le groupe compte plus de 5000 hôtels dans plus de 100 pays dans le monde. Son siège social est basé à Issy-les-Moulineaux près de Paris.

2.2 Présentation du site concerné

A la demande du directeur de l'hôtel et pour respecter la confidentialité, l'entreprise sera nommée « *hôtel X* » dans ce travail. Cet hôtel proche de Nancy est franchisé, les exploitants font partie d'un groupe hôtelier familial local et sont propriétaires depuis 2013 de cet hôtel. Le directeur actuel de l'hôtel a pris ses fonctions en octobre 2022.

Cet hôtel est accessible aux personnes à mobilité réduite. Il dispose de 86 chambres climatisées d'une surface moyenne de 24m². Cinq chambres sont équipées d'une baignoire et 81 chambres sont équipées d'une douche. L'hôtel possède des salles de réunions modulables destinées aux séminaires, cocktails et aux manifestations familiales. Il comprend un restaurant, un bar, une terrasse, une piscine extérieure, un parc arboré et un espace de jeux pour enfants. L'hôtel possède un parking privé de 150 places équipées de bornes de recharges pour véhicules électriques gérées indépendamment de l'hôtel par le propriétaire des dispositifs. Un prestataire extérieur intervient pour l'entretien des espaces verts, du nettoyage des vitres de l'hôtel et de la piscine. Une société de blanchisserie récupère le linge trois fois par semaine et assure son entretien.

2.3 Bilan social de l'entreprise

L'hôtel comptait 26 salariées en poste fin 2023, 24 salariés étaient en Contrat de travail à Durée Indéterminé (CDI) et deux salariés étaient en Contrat de travail à Durée Déterminée (CDD). L'IST a extrait les informations en générant une requête des données de l'entreprise sur le logiciel métier d'après la déclaration annuelle d'effectifs faite par l'employeur. Elle remarque une parité exacte entre le nombre de femmes et d'hommes travaillant dans cette entreprise. L'IST a réalisé une pyramide des âges de l'ensemble des salariés de l'hôtel (Figure 1). La moyenne d'âge des salariés de l'entreprise est de 43 ans pour les femmes et de 35 ans pour les hommes.

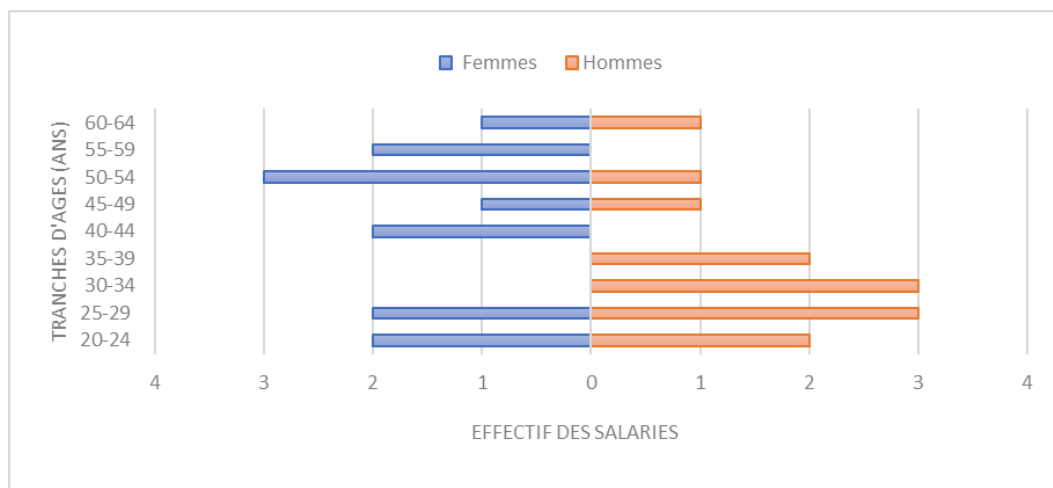


Figure 1 : Pyramide des âges de l'ensemble des salariés de l'entreprise(n=26) en 2023

Après l'analyse des données, l'IST a constaté que l'ancienneté moyenne des salariés de l'entreprise est de trois ans. Elle note que 24 salariés sont déclarés en SI et deux salariés, possédant une RQTH, sont en SIA.

2.4 Les diverses activités et l'organisation de l'entreprise

Dans le cadre de la mise à jour de la Fiche d'Entreprise (FE), l'IST a demandé à l'employeur de lui fournir une copie de l'organigramme de l'entreprise (Annexe 6).

Pour visualiser la situation globale de l'entreprise, l'IST décide de réaliser un histogramme représentant les différentes unités de travail de l'entreprise en montrant la répartition du nombre total des salariés qui se rattache à celles-ci (Figure 2). L'IST constate que la majorité des salariés travaille dans l'unité « *Restauration* ». Les unités « *Hôtellerie* » et « *Administration* » ont un nombre similaire de salariés. Elle note que la parité homme-femme est exacte. Les salariés appartiennent en moyenne à une tranche d'âge de 40 à 44 ans, exercent en CDI dans le secteur de la restauration et bénéficient d'un SI simple.

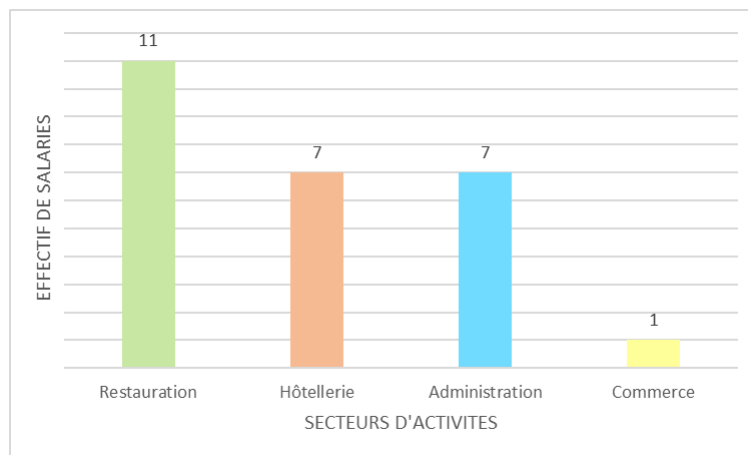


Figure 2 : Répartition des salariés de l'entreprise (n=26) par secteur d'activité en 2023

Elle affine cette répartition en détaillant le nombre de salariés par unité de travail et détaille les horaires de travail associés pour l'année 2023 (Annexe 7).

En général, le temps de travail hebdomadaire est de 39 heures. Les horaires varient en fonction des postes de travail (nuit, horaires coupés ou continus, posté matin ou après-midi). Nous notons que les postes de réception sont organisés en 3x8 (matin/après-midi/nuit). Un réceptionniste de nuit travaille uniquement les weekends et fait les mêmes horaires que celui de nuit en semaine. Les postes de chefs de rang et commis de salle travaillent certains samedis de 15h00 à 23h00 pour la mise en place et le service de banquets organisés au sein de l'hôtel.

3 Les constats de départ

Entre juillet et octobre 2023, le MDT a constaté une augmentation des plaintes douloureuses musculo-squelettiques sur les postes de gouvernantes et femmes de chambre de l'hôtel X lors des visites périodiques. Les douleurs rapportées étaient localisées au niveau des cervicales, des épaules et du dos. Au regard de ces plaintes, le MDT en fait part à l'IST puis tentent tous les deux de comprendre leurs origines. Le but était de proposer des aménagements sur les lieux de travail pour soulager ces douleurs.

Au regard des plaintes de cette population, nous avons décidé de rassembler les femmes de chambre, le valet de chambre et les gouvernantes en un groupe que nous nommerons dans cette étude « personnel hôtelier ». Dans cet hôtel, les activités quotidiennes des gouvernantes sont similaires à celles des femmes et du valet de chambre. Cela serait dû à un manque de personnel récurrent. Nous avons remarqué qu'un système de releveur de lit à pédale a été mis en place dans de nombreuses chambres il y a plusieurs années sous une autre gérance. La date exacte de mise en place n'a pas pu être communiquée. Ce système est présent dans 75 chambres avec lit double sur 86. Onze chambres ne sont donc pas équipées de releveur de lit (chambres avec lits simples, canapé-lit ou lits d'appoint). Ce système permet de relever la hauteur des lits afin de limiter les contraintes physiques pendant leur réfection. L'employeur a indiqué avoir conscience des contraintes qu'impliquent les métiers de l'unité hôtellerie et se montre disposé à améliorer les conditions de travail des salariés. Ces éléments ont motivé le choix de cette entreprise pour la réalisation de ce mémoire.

Ces constats de départ soulèvent de nombreuses questions, dont certaines sont mentionnées ci-dessous par l'IST :

- ❖ Pourquoi les douleurs musculosquelettiques du personnel hôtelier sont localisées majoritairement au niveau de la partie supérieure du corps ?
- ❖ Comment le système de releveur de lit peut-il aider à limiter leurs douleurs ?
- ❖ A quoi est due l'apparition des douleurs musculo-squelettiques chez le personnel hôtelier ?

La question de départ choisie par l'IST est :

Pourquoi le personnel hôtelier se plaint de douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps malgré la présence de l'aménagement des lits de l'hôtel ?

4 Approfondissement des constats

4.1 Profil des salariés ciblés

Le Groupe Homogène d'Exposition (GHE) choisi concerne le personnel des étages, soit sept personnes. Ce groupe nommé « *personnel hôtelier* » comprend deux gouvernantes, une première femme de chambre, trois femmes de chambre et un valet de chambre.

Nous constatons que les femmes sont majoritaires dans ce groupe et ont une moyenne d'âge d'environ 45 ans. Les contrats du personnel hôtelier prévoient un travail de 5 à 6 heures par jour. Le personnel est, en général, en CDI et travaille du lundi au dimanche avec deux jours de repos consécutifs hebdomadaire. L'amplitude horaire est de 8h00 à 16h00.

4.2 Indicateurs du service de santé au travail

4.2.1 Étude des dossiers médicaux santé-travail

L'IST a analysé chaque DMST du personnel hôtelier issus du logiciel métier de l'association. Au cours de l'année 2023, les visites demandées auprès du MDT pour cette entreprise étaient principalement des Visites Occasionnelles à la demande du SALarié (VOSA) et des VPR. Lors de ces visites médicales, tous les salariés se sont plaints de multiples douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps (Figure 3).

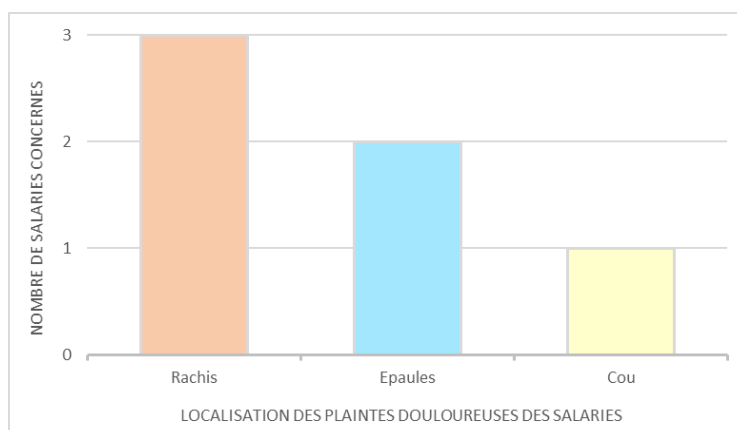


Figure 3 : Localisation et répartition des plaintes douloureuses du personnel hôtelier vu lors des visites avec le médecin du travail (n=4) en 2023

A la suite des visites réalisées, le MDT envisageait de proposer des aménagements de poste. La dégradation de la santé physique de certains salariés posait question au MDT sur la possibilité d'exercer à ces postes. Une inaptitude pour ces salariés était envisagée. Cependant, le MDT a tenté de trouver en priorité des solutions pour le maintien dans l'emploi. Des

préconisations médicales ont déjà été définies comme l'orientation vers la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

4.2.2 Analyse et mise à jour de la fiche d'entreprise

Dans le cadre du décret n°2022-679 du 26 avril 2022, la fiche d'entreprise est un document obligatoire pour toutes les entreprises et doit être mise à jour au moins tous les quatre ans. La FE de l'établissement a été établie en 2019 et mise à jour par l'IST fin 2023. Elle fait état de plusieurs informations intéressantes comme la description des locaux, les risques professionnels et les effectifs de salariés exposés à ces risques.

Les espaces de travail du personnel hôtelier sont répartis sur deux étages en deux demi-niveaux. Nous y trouvons 86 chambres, des locaux linge propre/sale, un local de stockage de matériels de nettoyage, un local où sont entreposés les consommables et une pièce où sont disposés un lave-linge ainsi qu'un sèche-linge. Chaque chambre a comme revêtement au sol de la moquette. Chacune est composée d'un lit double, de deux lits simples accolés ou de deux lits doubles. Chaque salle de bain est équipée d'une douche sauf dans trois chambres où se trouve une baignoire. Le personnel hôtelier a également à sa charge le nettoyage des sols de l'accueil et des sanitaires au rez-de-chaussée.

Certaines données essentielles de la FE sur l'identification des risques professionnels ont pu être retenues pour le personnel hôtelier. D'après le document, l'IST a constaté que ce GHE est confronté aux risques des poussières/aérosols, aux risques chimiques (produits de nettoyage), aux risques biologiques (réfection des lits, évacuation des déchets et nettoyage des sanitaires), aux risques liés à la manutention de charges, aux risques liés aux contraintes posturales et aux RPS (exigences de la clientèle, pression temporelle). La FE n'a montré aucune recommandation faite auprès de l'employeur par le MDT en charge de l'entreprise à cette période. L'IST a noté qu'aucun travaux ni achat de matériel spécifique pouvant engendrer des modifications dans les tâches des salariés n'ont été effectués dans l'établissement depuis la création de la FE.

4.2.3 Analyse du document unique d'évaluation des risques professionnels

Comme stipulé dans le décret n°2015-1885 du 30 décembre 2015, le DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) est un document obligatoire établi sous la responsabilité de l'employeur qui répertorie l'ensemble des expositions aux risques professionnels présents dans l'entreprise et les actions de prévention en lien avec ces risques. L'IST a demandé à l'entreprise de transmettre au SPSTI la dernière version de son DUERP. L'entreprise a fait le choix de faire intervenir un prestataire extérieur pour l'évaluation des

risques professionnels et la rédaction de ce document. A ce jour, le DUERP et les FDS n'ont pas encore été transmis à notre service.

4.3 Indicateurs de l'entreprise

Le taux d'occupation des chambres de l'hôtel pour l'année 2022 est d'environ 62% contre 60% pour l'année 2023. Une légère baisse d'activité est constatée pour ces deux dernières années. Dans le cadre du bilan social de l'entreprise, des données ont été recueillies auprès de l'employeur et concernent l'ensemble des salariés de l'hôtel, toute unité de travail confondue.

4.3.1 Taux d'absentéisme et turnover

Le taux d'absentéisme global au sein de l'hôtel était de 3% en 2022 contre 11% en 2023. Plus précisément, le taux d'absentéisme du personnel hôtelier en 2022 était de 11% contre 40% en 2023. Sur les deux dernières années, ces taux ont fortement augmenté.

En décembre 2023, l'IST a remarqué que quatre salariés étaient en arrêt maladie. Deux gouvernantes étaient en arrêt, une depuis octobre 2021 pour maladie professionnelle et une autre depuis mai 2023 avec une demande de reconnaissance de MP en cours. Une femme de chambre était en arrêt maladie depuis juin 2023 avec une demande d'invalidité en cours et une serveuse depuis juin 2023.

Pour pallier les absences des gouvernantes, une femme de chambre a été promue première femme de chambre fin 2023. Celle-ci assure désormais les missions de gouvernante en plus de ses missions de femme de chambre.

Le turnover des salariés de l'hôtellerie pour l'année 2022 était de 67% contre 78% pour l'année 2023, il est en augmentation dans cette entreprise. D'après le directeur de l'hôtel, les motifs de sortie des salariés seraient liés généralement aux conditions de travail propres aux métiers de l'hôtellerie et à l'absence d'évolution professionnelle. Selon l'employeur, les difficultés de recrutement sont réelles pour cet hôtel et connues dans cette branche professionnelle à l'échelle nationale.

4.3.2 Accidents du travail et maladies professionnelles

Les AT déclarés dans l'entreprise pour l'année 2022 étaient au nombre de trois et pour 2023 au nombre de quatre, toutes unités de travail confondues (Tableau 1). Ceux avec arrêt de travail avaient tous une durée inférieure à un mois. Ils étaient principalement liés aux chutes de plain-

ped, aux manutentions manuelles ou à la chute d'objets qui entraînaient le plus souvent des dorsalgies sans signe de gravité. Deux AT sur quatre concernaient le personnel hôtelier.

Une MP a été reconnue pour un membre du personnel hôtelier en 2023. Celle-ci correspondait au tableau 57 des maladies professionnelles qui concerne l'épaule, plus précisément « une tendinopathie chronique non rompue non calcifiante avec ou sans enthésopathie de la coiffe des rotateurs objectivée par IRM ». Une MCP a également été constatée pour un autre membre du personnel hôtelier.

Le taux AT/MP de l'entreprise déterminé par l'URSSAF en 2022 était de 2,12% contre 2,18% pour l'année 2023. Une légère hausse des taux AT/MP est constatée pour ces deux dernières années mais globalement les données chiffrées restent stables.

Dans le cadre du maintien dans l'emploi, Cap emploi est intervenu dans l'entreprise pour l'accompagnement de personnes en situation de handicap. Aucun compte rendu de l'organisme n'a été communiqué à ce jour au SPSTI. Deux personnes du personnel hôtelier bénéficient d'une RQTH. Une demande de RQTH est en cours pour une personne de l'administration.

Tableau 1 : Indicateurs d'AT/MP/MCP de l'entreprise recensés pour l'année 2023

	Nombre	Précisions
Accidents du travail survenus dans les 12 derniers mois	4	
Sans arrêt de travail	1	Choc sur le visage à la suite de la chute d'un pommeau de douche : hématome
Avec arrêt de travail	3	Glissade avec seaux d'eau, action de vider dans l'évier (absence de chute) : dorsalgies Assis à la réception : douleurs abdominales spontanées Chute à la suite d'une glissade dans les escaliers : dorsalgies
Maladies professionnelles	1	Tableau 57 : affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail
Maladie à Caractère Professionnel (MCP)	1	Lombalgies chroniques inflammatoires avec discopathies L5-S1

L'IST décide de mettre en valeur la comparaison des données nationales AT/MP des entreprises du même secteur d'activité avec les données de l'entreprise étudiée (Tableau 2). Le code NAF 5510Z appartient à la branche professionnelle « *Hôtels et hébergement similaire* ». Après de nombreuses recherches, l'IST constate que la synthèse la plus récente publiée par l'assurance maladie correspondante au code NAF date de l'année 2021. Les données des quatre dernières années sont peu représentatives et expliquées par le chômage partiel ou les perturbations exceptionnelles de l'activité hôtelière engendrés par la crise sanitaire.

Tableau 2 : Comparatif du nombre d'AT/MP entre la branche professionnelle de l'hôtellerie et l'entreprise étudiée

	Effectif total des salariés	AT	Valeurs	MP	Valeurs
Code NAF 5510Z (en 2021)	166 954	3 860	2,3%	337	0,2%
Entreprise concernée (en 2023)	26	4	15,4%	1	3,8%

D'après une publication de mars 2024 sur le site internet de l'assurance maladie, la cause principale d'AT avec arrêt en hôtellerie est la glissade ou trébuchement avec chute de plain-pied à 41%. En restauration, la cause principale d'AT est liée aux manutentions manuelles à 36%. La publication indique également qu'en moyenne les professionnels du secteur d'activité sont en arrêt 76 jours par an pour cause d'AT. Après l'analyse de tous ces éléments, nous constatons que le ratio entre l'effectif des salariés et le pourcentage d'AT de l'entreprise est nettement supérieur aux données nationales.

En ce qui concerne les MP reconnues en 2021 dans la branche professionnelle, elles représentaient 92% de TMS. Les MP les plus présentes dans cette branche professionnelle correspondent aux tableaux 057A (Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail) et 098A (Rachis lombaire/manutention charges lourdes).

D'après des chiffres nationaux récents de l'Assurance Maladie, pour l'année 2023, les salariés ont eu en moyenne 365 jours d'arrêt pour cause de maladie professionnelle.

Le recueil de ces données chiffrées a permis à l'IST de faire un état des lieux du secteur de l'hôtellerie. Elle décide d'approfondir les recherches en se référant à la littérature scientifique.

5 Cadre conceptuel

5.1 Le secteur de l'hôtellerie

5.1.1 Situation du secteur hôtelier français

Durant ces cinq dernières années, en France, l'activité hôtelière a été impactée par de multiples événements marquants. En 2019, le mouvement social des femmes de chambre d'une chaîne d'hôtels connue a soulevé des problématiques liées à la pénibilité³ de leurs conditions de travail. Après presque deux ans de grève et de tension sociale, des solutions ont été trouvées : *« les femmes de chambre ont obtenu une augmentation de salaires [...], baisse de la cadence indicative de 3,5 à 3 chambres de l'heure, mise en place d'une pointeuse électronique »* (MELLON, 2021).

Ce secteur a été l'un des plus touchés par la pandémie de COVID-19. L'impact de la pandémie a été significatif avec des périodes de fermeture temporaire et une obligation à respecter les protocoles sanitaires stricts garantissant la sécurité des clients et du personnel. Les hôtels ont subi des pertes financières importantes. La plupart ont pu se relever progressivement de la crise sanitaire et retrouvent à présent un niveau d'activité stable. Malgré ces derniers constats positifs des difficultés de recrutement persistent dans ce secteur et cela depuis la pandémie : *« on dénombrait en hôtellerie-restauration 150 000 postes à pourvoir avant 2020 [...] aujourd'hui on compte 350 000 postes à pourvoir dans le secteur »* (RAVALLEC, DELAVAL, 2023).

Fin 2023, la période des punaises de lit⁴ dans les hôtels en France a entraîné des répercussions négatives sur la réputation des établissements et des pertes financières conséquentes avec la fermeture des chambres pour cause de traitement. L'investissement dans ces produits de désinfection a engendré des coûts financiers significatifs. Les hôtels ont enregistré une baisse de fréquentation et de réservation de leur clientèle. Cette période a aussi impacté le personnel hôtelier : *« l'infestation par des punaises de lit [...] a un retentissement psychologique et relationnel »* (L'ASSURANCE MALADIE, 2023).

En France, les hôtels font face à diverses problématiques : *« un vieillissement des effectifs, une démotivation, des difficultés de recrutement en partie liées à l'image d'un métier peu*

³ Pénibilité : exposition du travailleur à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels liés à des contraintes physiques marquées (vibrations mécaniques, travail répétitif, postures pénibles et manutention manuelle), un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail qui sont susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur sa santé.

⁴ Punaise de lits : parasite de couleur brune, plat et ovale d'environ 7 millimètres de long, se nourrissant la nuit exclusivement de sang humain et se cachant proche du couchage des humains (matelas, sommiers, tête de lit...).

valorisé, un absentéisme important, des risques professionnels spécifiques » (BALLUE, CARNON *et al.*, 2012).

Selon les chiffres de l'INSEE et de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH), en 2023, l'hôtellerie en France comptait près de 17 000 hôtels pour 160 000 salariés. L'évolution de la société impose une clientèle de plus en plus exigeante. Le secteur hôtelier doit constamment s'adapter pour répondre à ces attentes et maintenir la satisfaction des clients. L'image de marque est un enjeu permanent pour chaque établissement.

5.1.2 Le personnel hôtelier

Nous allons détailler les caractéristiques des métiers de gouvernante, de femme et de valet de chambre. Dans l'étude actuelle, cette population cible est nommée « *personnel hôtelier* ».

Tout d'abord, le métier de gouvernante peut être exercé après une formation en hôtellerie ou gestion hôtelière comme un Brevet de Technicien Supérieur (BTS) management en hôtellerie restauration avec option management d'unité d'hébergement.

Les principales missions des gouvernantes sont l'encadrement du personnel, la planification, l'organisation du travail des équipes des femmes et des valets de chambre mais aussi le contrôle de la qualité du travail. Elles participent aussi au recrutement du personnel et assurent la formation de ces nouveaux agents. Elles gèrent les stocks et commandes de matériels et assurent les relations avec les clients pour des demandes spécifiques. Dans la plupart des hôtels de petite et moyenne taille elles participent en plus de leurs missions au nettoyage des chambres.

Les compétences requises pour ce métier sont d'avoir des capacités d'organisation du travail, des qualités relationnelles pour encadrer une équipe, gérer des conflits internes ou liés à la clientèle, d'être rigoureux, pédagogue et de savoir prendre des initiatives.

Après avoir acquis de l'expérience, les gouvernantes peuvent évoluer vers des postes tels que chef gouvernante, directrice d'hébergement, responsable qualité de l'hôtel ou consultante en gestion hôtelière (conseil et expertise dans l'amélioration des performances des hôtels).

Pour débiter dans le métier, les femmes et les valets de chambre suivent une formation relativement courte soit dans un centre de formation soit directement sur le terrain.

Leurs missions sont d'assurer la propreté, l'ordre et le confort des chambres et des sanitaires d'un hôtel à partir d'un planning journalier élaboré par une gouvernante. Ils assurent l'entretien des chambres dites de recouche⁵ ou à blanc⁶ : élimination des déchets, évacuation du linge sale,

⁵ Nettoyage chambre dite de recouche : quotidien d'une chambre occupée (même procédé qu'une chambre mise à blanc mais pas de changement de linge de lit, le client occupe la chambre pour plusieurs nuits

⁶ Nettoyage chambre à blanc : nettoyage complet après le départ d'un client

nettoyage complet de la salle de bain et des sanitaires, dépoussiérage des meubles et des surfaces, réfection des lits, passage de l'aspirateur, lavage des sols, réapprovisionnement du linge et des consommables (produits d'hygiène). Ils entretiennent les parties communes de l'hôtel et signalent auprès de leur hiérarchie les problèmes rencontrés lors de leurs activités.

Pour exercer cette profession, les compétences et qualités demandées sont la maîtrise des techniques d'hygiène et de sécurité, le sens de l'organisation, la capacité à anticiper et à s'adapter aux imprévus, savoir faire preuve de discrétion, de rapidité, d'efficacité, de rigueur, savoir communiquer avec l'équipe et la clientèle et avoir une bonne résistance physique.

Les femmes et les valets de chambre ont peu de perspective d'évolution dans leur carrière, excepté pour accéder au poste de gouvernante.

Les salariés évoqués précédemment ont globalement le même profil: « *représentent près de 20% des salariés de l'hôtellerie [...] population à prédominance féminine en majorité âgée entre trente-cinq et quarante-cinq ans, très largement d'origine étrangère, fréquemment chargée de famille, peu diplômée ou possédant un diplôme non reconnu car obtenu à l'étranger* » (GUEGNARD, MERIOT, 2007).

5.1.3 Les contraintes et les risques professionnels du personnel hôtelier

L'écart entre le travail prescrit⁷ et le travail réel⁸ peut varier dans l'hôtellerie comme dans tout autre secteur d'activité. Cet écart peut être lié au nombre et aux caractéristiques des chambres, à l'exigence en matière de qualité, à des outils et produits utilisés, à des contraintes de temps, à l'organisation interne, aux caractéristiques des opérateurs ou à l'aménagement des locaux. Les contraintes qui pèsent sur le secteur hôtelier telles que les longues heures de travail y compris les weekends, les bas salaires, le manque de reconnaissance de ces métiers par le milieu professionnel et la clientèle rendent ce secteur peu attractif.

Les postes de femmes et de valets de chambre concentrent la majorité des risques professionnels de ce secteur. Ces risques professionnels comprennent les risques physiques liés aux contraintes posturales, les risques chimiques liés à l'utilisation de produits d'entretien lors des activités de nettoyage, les risques infectieux liés à l'exposition aux agents biologiques, les risques d'accidents prépondérants liés aux chutes de plain-pied et les risques psychosociaux.

⁷ Travail prescrit : ensemble des tâches données au salarié par sa hiérarchie et souvent formalisé par une fiche de poste ou par une procédure pour répondre à une organisation et à un fonctionnement interne

⁸ Travail réel : toutes activités réalisées réellement en situation de travail

5.2 Les troubles musculosquelettiques

5.2.1 Généralités

Les TMS sont des pathologies multifactorielles qui regroupent un ensemble d'affections de l'appareil locomoteur comme les articulations, les muscles, les ligaments, les nerfs, les bourses séreuses, les gaines synoviales, les vaisseaux sanguins et les tendons. Elles se traduisent par de l'inconfort, des douleurs, de la fatigue (courbatures), des gênes fonctionnelles (picotements, paresthésies, crampes, raideurs) ou de la perte de force plus ou moins invalidantes dans la région concernée. Elles sont le plus souvent d'origine professionnelle : « *les parties du corps les plus fréquemment atteintes sont : le dos, les membres supérieurs (poignet, épaule, coude), plus rarement les membres inférieurs (genoux)* » (L'ASSURANCE MALADIE, 2022). Leur émergence va dépendre de la nature des contraintes de travail et de la durée d'exposition. Elles peuvent affecter le salarié temporairement mais parfois de manière chronique si elles évoluent depuis plus de trois mois. La chronicité de ces TMS indique : « *un risque élevé d'incapacité de travail prolongée en raison d'une réduction importante des capacités fonctionnelles* » (ROQUELAURE, 2018).

Les TMS peuvent entraîner des répercussions économiques significatives sur les salariés, les employeurs et leurs entreprises (absentéisme, perte de productivité, indemnités liées aux AT/MP).

5.2.2 Physiopathologie de la partie supérieure du corps

La partie supérieure du corps désignée dans cette étude comprend les membres supérieurs, le rachis lombaire et cervical.

Divers mécanismes participent au développement des TMS, en général, d'ordre mécanique (contraintes d'étirement), vasculaire (maintien d'un bras au-dessus de l'épaule ou flexion/extension du poignet au-dessus des zones de confort), métabolique (activité de longue durée et de forte intensité), humoral, inflammatoire (variation de pression mécanique), neurologique et dégénératif.

Les TMS des membres supérieurs regroupent diverses affections qui touchent les tissus mous périarticulaires et les nerfs périphériques. Plus précisément, les atteintes des TMS peuvent être tendineuses (tendinite⁹, ténosynovite de De Quervain¹⁰, tendinopathies de la coiffe des

⁹ Tendinite : inflammation du tendon

¹⁰ Ténosynovite de De Quervain : inflammation simultanée d'un tendon et de la gaine synoviale qui l'entoure, se manifeste par une douleur à la mobilisation du pouce

rotateurs de l'épaule¹¹ et des muscles épicondyliens latéraux¹²), nerveuses (syndrome du canal carpien¹³), vasculaires ou se situer au niveau des bourses séreuses (hygroma du coude, bursites¹⁴).

Les atteintes du rachis lombaire souvent appelées les lombo-radiculalgies sont associées à des lombalgies basses, irradiantes au niveau des membres inférieurs en lien avec une hernie discale lombaire basse. D'après des recherches antérieures, la lombalgie est identifiée : « *le plus souvent, par la survenue d'un épisode douloureux au courant des 12 derniers mois [...] définie par une douleur lombaire chronique persistante avec raideur* » (EL-KHATIB *et al.*, 2018).

Les atteintes cervicales quant à elles se manifestent plutôt par des syndromes douloureux appelées cervicalgies. Ces douleurs peuvent aussi se localiser au niveau des épaules, des coudes et des lombaires.

5.2.3 Les principaux facteurs de risques des TMS du personnel hôtelier

D'après la littérature de Roquelaure, 2018, l'origine des TMS peut être multifactorielle y compris pour les membres supérieurs et le rachis lombaire (Annexes 8 et 9). En effet, les facteurs de risques peuvent être biomécaniques, organisationnels (horaires de travail, encombrement des zones à nettoyer) en incluant l'environnement de travail (accessibilité des zones à nettoyer, revêtements, caractéristiques des locaux, ambiance thermique) psychosociaux et individuels. Les facteurs de risques individuels sont aussi identifiés : « *l'état général de la personne, ses antécédents médicaux, son genre et son âge interviennent également dans le risque de TMS mais ont un rôle mineur face aux facteurs de risques professionnels* » (AUBLET-CUVELIER *et al.*, 2015).

Les facteurs extraprofessionnels tels que les activités sportives, les loisirs ou encore les tâches domestiques peuvent être également source d'hypersollicitation de l'appareil locomoteur et doivent être pris en compte dans l'évaluation de l'étiologie des TMS.

¹¹ Les tendons de la coiffe des rotateurs stabilisent les membres supérieurs et sont sollicités par les gestes et postures d'abduction

¹² Tendinopathie muscles épicondyliens latéraux : compression du nerf ulnaire jusqu'au coude, assurant les préhensions en force

¹³ Syndrome du canal carpien : compression du nerf médian commandant les trois premiers doigts de la main, assurant la préhension et la dextérité

¹⁴ Bursite : inflammation de la bourse qui se trouve comprimée entre deux os, parfois une complication d'une tendinite de l'épaule

5.2.3.1 Les facteurs de risques biomécaniques

Les principaux facteurs de risque biomécaniques pouvant engendrer des TMS correspondent à l'intensité des efforts¹⁵ de préhension, à la force exercée, à la répétitivité¹⁶ des gestes de façon prolongée, à la forte amplitude¹⁷ des mouvements, au travail statique prolongé, à la flexion et la rotation du tronc, aux vibrations mécaniques produites par les machines, à l'élévation des bras au-dessus des épaules, à la flexion des genoux pour le travail proche du sol, à la manutention de charges, soulevées, tirées ou poussées : « *L'exposition prolongée aux contraintes biomécaniques des situations de travail est un déterminant majeur de la survenue de TMS des membres et du rachis* » (ROQUELAURE, 2018). En l'absence de récupération suffisante, ces contraintes sont trop fortes et vont au-delà des capacités physiques du salarié. Les TMS liés au travail du personnel hôtelier peuvent être la conséquence de postures contraignantes et inconfortables, de mouvements répétés à une cadence soutenue lors des activités de nettoyage des chambres, de l'utilisation de matériels pouvant être inadaptés tels que des aspirateurs ou des chariots de ménage encombrants, lourds ou difficiles à manipuler.

5.2.3.2 Les déterminants organisationnels

L'organisation de travail influence fortement les conditions de travail et joue un rôle dans l'apparition des TMS. Lors de certaines réorganisations de situations de travail : « *on voit apparaître [...] des formes de pression temporelle plus systématiques, elles se traduisent par des exigences plus fortes de rapidité, et d'habileté qui sollicitent plus fortement les membres supérieurs* » (BOURGEOIS *et al.*, 2006). La survenue des TMS des membres supérieurs peut alors être expliquée en partie par ces changements d'organisation de travail.

Dans le secteur hôtelier, la cadence dans l'exécution des tâches (nombre de chambre sur un temps donné) et le respect de l'équilibre de la charge de travail entre personne (nombre de recouches et chambres à blanc) doivent être pris en compte. A cela s'ajoutent, des aléas répétés comme une chambre non libérée en temps voulu ou anormalement sale, du linge tâché ou défectueux, une panne de matériel possible à la suite d'un défaut d'entretien ou encore des produits manquants ou en rupture de stock.

L'absentéisme du personnel est récurrent dans ce milieu professionnel entraînant une surcharge de travail pour les salariés en poste : « *les salariés en souffrance peuvent être*

¹⁵ Effort : force déployée pour mettre en mouvement les segments et agir sur l'objet (évalué directement par le salarié ou par l'observation de contractions musculaires)

¹⁶ Répétitivité : reproduction du même geste dans l'espace-temps (nombre d'actions par unité de temps)

¹⁷ Amplitude : trajectoire réalisée dans l'espace par le membre en mouvement (en référence à une position dite de confort)

ponctuellement exacerbés par la désorganisation des équipes liée aux arrêts de travail ou à des licenciements faisant suite à une baisse d'activité » (DELAVAL *et al.*, 2017). Le personnel doit constamment s'adapter aux imprévus tout en maintenant une qualité de service en prenant en compte les exigences de la clientèle. En général, ce personnel est majoritairement embauché à temps partiel avec des horaires de travail souvent irréguliers, pouvant être continus ou fractionnés.

L'environnement de travail peut être une autre cause de TMS par des chambres trop exiguës qui obligent les femmes de chambre à adopter des postures inadéquates ou des couloirs trop étroits et trop longs. « *Les femmes de chambre dépendantes des pratiques organisationnelles et gestionnaires de leurs employeurs dans les cinq pays d'Europe se trouvent confinées dans des emplois sans perspectives, non pérennes et même à risques sur la durée* » (GUEGNARD, MERIOT, 2010). Les TMS peuvent être liés à l'organisation du travail et à une perception négative de l'environnement professionnel. Ce contexte de travail exigeant peut provoquer ou aggraver l'état de stress des femmes et des valets de chambre.

5.2.3.3 Les facteurs de risques psychosociaux : liens avec les TMS

Comme évoqué précédemment, le stress¹⁸ professionnel peut entrer en relation: « *avec le contenu du travail, l'organisation du travail et les pratiques managériales d'une part, les compétences et attentes des travailleurs d'autre part* » (ROQUELAURE, 2018).

Les risques psychosociaux ont été définis comme des : « *risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental* » (ROQUELAURE, 2018). D'après le rapport Gollac, la classification des facteurs psychosociaux se compose de six familles pouvant participer à la survenue de TMS : intensité et temps de travail, exigences émotionnelles, manque d'autonomie dans le travail (latitude décisionnelle), rapports sociaux au travail dégradés (hiérarchie et collègues), conflits de valeurs et insécurité de la situation de travail. Les rapports de 2011 du Ministère du Travail de l'Emploi et de la Santé illustrent les facteurs psychosociaux au travail (Annexe 10). Tous ces éléments contribuent à l'hypersollicitation mentale qui est un facteur de risque des TMS. L'impact du travail sur l'état psychologique du salarié va dépendre : « *de la quantité et de la complexité des tâches à accomplir [...] mais aussi des conditions d'exécution de travail, [...] interruptions fréquentes,*

¹⁸ Stress : réponse physique et émotionnelle nocive causée par un déséquilibre entre les exigences perçues et les capacités et ressources perçues des individus pour faire face à ces exigences

le fait de devoir aller vite ou de manquer de temps pour faire son travail, [...] les exigences de qualité, l'importance des conséquences d'une erreur, des situations de tension avec la clientèle » (SIMONEAU *et al.*, 2013).

Dans le secteur de l'hôtellerie, les RPS du personnel sont en pleine progression. Une étude comparative menée dans cinq pays européens révèle que cette progression serait principalement liée à une cadence de travail soutenue et éprouvante: « *le stress des femmes de chambres paraît également comme un élément crucial analogue aux cinq pays face à l'intensité de l'activité* » (GUEGNARD, MERIOT, 2010). Les RPS peuvent aussi être liés à la pression temporelle du personnel : « *les facteurs psychosociaux agiraient directement en accroissant la charge physique de travail, du fait [...] de la pression temporelle à l'origine d'une accélération de mouvements et de l'adoption de postures inconfortables* » (AUBLET-CUVELIER *et al.*, 2015). Ces situations de travail dans les hôtels entraînent souvent une surcharge mentale de l'équipe pouvant être la cause et la conséquence d'un manque de personnel. Le manque d'autonomie fait parti également des facteurs psychosociaux ayant un impact négatif sur la santé du salarié : « *L'association d'une forte pression psychologique avec une faible autonomie génère des situations de tension au travail augmentant le risque de troubles musculo-squelettiques, notamment lorsque les travailleurs manquent de soutien ou de reconnaissance de la part de leur hiérarchie* » (ROQUELAURE, 2018). Le manque de reconnaissance au travail par les collègues, la hiérarchie, les clients ou encore une ambiance de travail délétère conditionnent l'état de santé psychologique et physique des salariés de l'hôtellerie : « *l'environnement psychosocial en milieu de travail influence le vécu des personnes et la survenue des TMS, qu'il s'agisse de la qualité et du sens du travail réalisé, de la reconnaissance par les pairs* » (BERNON *et al.*, 2011).

5.2.4 Les accidents du travail et les maladies professionnelles dans ce secteur

D'après l'INRS, dans le secteur de l'hôtellerie, la majorité des AT sont liés à des manutentions manuelles, à des chutes de plain-pied ou de hauteur et à l'utilisation d'outillage à main. En France, les TMS sont reconnus comme étant la première cause d'absentéisme et de maladies professionnelles : « *les TMS représentent plus de 80% des cas de reconnaissance de maladies professionnelles, elles sont en croissance permanente depuis plus de 20 ans* » (BALLUE *et al.*, 2012). Ils relèvent de cinq tableaux de maladies professionnelles pour le régime général (tableaux 57, 69, 79, 97 et 98) qui incluent : les affections périarticulaires, les affections provoquées par les vibrations machines-outils, les lésions chroniques du ménisque,

les affections chroniques du rachis lombaire dues aux vibrations ou aux charges lourdes. Dans le monde professionnel : « *les TMS des membres supérieurs et du rachis sont omniprésents [...] ils représentent [...] plus d'un accident du travail sur cinq* » (RAVALLEC *et al.*, 2012). Les TMS peuvent entraîner des inaptitudes physiques et un risque élevé de désinsertion professionnelle. C'est pourquoi la prévention est primordiale pour réduire ces risques.

5.2.5 La prévention des TMS en France

Dans le cadre du Plan Santé-Travail 2010-2014, la prévention des TMS est identifiée comme une priorité. Elle se décline en action collective et individuelle en prenant en compte les facteurs de risques professionnels et individuels. Cette approche globale vise à améliorer l'accès à l'emploi, à maintenir les salariés dans l'emploi et à faciliter leur retour au travail afin de lutter contre la désinsertion professionnelle.

Les trois niveaux de prévention prennent tout leur sens : la prévention primaire pour évaluer et réduire les contraintes physiques au travail, remplacer les situations à risque et ainsi diminuer l'incidence des TMS ; la prévention secondaire pour dépister et traiter précocement les TMS ; la prévention tertiaire pour atténuer les conséquences des TMS chroniques et favoriser le retour et le maintien dans l'emploi.

5.3 Le système de releveur de lit

5.3.1 Points sur cet équipement spécifique

« *Pour soulever les matelas, il faut se positionner d'une façon très précise, ni trop loin ni trop près du lit, et exécuter les gestes nécessaires en respectant un protocole réglé au millimètre et à la seconde près. Si l'on s'écarte c'est le lumbago assuré* » (BALLUE *et al.*, 2012).

La tâche de réfection des lits est souvent associée à des contraintes posturales pour le personnel hôtelier « *La réfection des lits est une tâche qui sollicite fortement le dos et les membres supérieurs [...] en faisant les lits à deux, les femmes de chambre limitent les grands gestes et les déplacements autour du lit* » (RAVALLEC *et al.*, 2012).

Ces contraintes physiques peuvent être limitées par une adaptation de l'organisation de travail avec, par exemple, le travail en binôme, mais également avec la mise en place d'équipement facilitant comme le releveur de lit. « *Les lèves-lits ont révolutionné le travail des femmes de chambre, un métier dont on connaît la pénibilité physique* » (BRASSEUR, 2020). Aucune étude scientifique n'a été réalisée sur l'ergonomie des releveurs de lits utilisés par le personnel hôtelier.

Quelques témoignages recueillis d'utilisateurs de ce système de releveur de lit montrent globalement des avis favorables sur cet équipement : « *C'est vraiment mieux. Même pour passer l'aspirateur sous le lit, ça nous facilite la vie [...] il n'est plus nécessaire de tirer les lits pour passer l'aspirateur au niveau de la tête et des plinthes [...] on utilise les lits surélevés comme support pour plier le linge de toilette* » (RAVALLEC, DELAVAL, 2023)

Au contraire d'autres opinions d'utilisateurs peuvent-être moins positives : « *les pieds du lève-lit prennent la poussière à la longue, et sur du noir, ça se voit [...] on doit encore se pencher car on n'a pas pour le moment, de plumeaux télescopiques pour les nettoyer plus facilement [...] les pieds contraignent également le passage de l'aspirateur sous le lit [...] mais de l'avis de toutes, le bénéfice s'avère largement supérieur à ces désagréments* » (RAVALLEC, DELAVAL, 2023). D'après la CRAMIF, en 2019, près de 12 000 lève-lits ont été déployés sur 21 000 établissements hôteliers français. La mise en place de cet équipement pour les hôtels peut être subventionnée par le dispositif « prévention TPE » de l'assurance maladie et contribue à réduire le risque de TMS lié à l'activité.

6 L'hypothèse

La question de départ : « *Pourquoi le personnel hôtelier se plaint de douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps malgré la présence de l'aménagement des lits de l'hôtel ?* » a guidé l'IST tout au long de ses recherches documentaires et de ses analyses jusqu'à parvenir à formuler l'hypothèse suivante :

La persistance des douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps chez le personnel hôtelier serait liée aux contraintes posturales, à la cadence de travail et à une sous-utilisation du système de releveur de lit.

Partie 2 : LA VÉRIFICATION DE L'HYPOTHÈSE

7 Choix et présentation de la méthodologie

Après concertation avec le MDT et avec l'accord de la direction de l'hôtel X, l'IST a choisi plusieurs supports et outils lui permettant de valider ou d'infirmer l'hypothèse émise :

- Des documents de l'entreprise : fiches de poste, planning mensuel du personnel hôtelier
- Des entretiens semi-directifs : étude qualitative
- Des observations de poste suivies d'une étude de poste
- Une réunion collective avec le personnel hôtelier

7.1 Quelques éléments complémentaires recueillis en entreprise

Dans le cadre de la mise à jour de la FE, l'IST a récupéré les fiches de poste¹⁹ du métier de gouvernante, de femme et de valet de chambre de l'hôtel X (Annexes 11 et 12) et les a analysées. Elle a ainsi pu confronter le travail réel et le travail prescrit du personnel hôtelier.

L'IST s'est procurée le planning du mois de janvier de l'ensemble du personnel hôtelier représentatif selon l'employeur d'un mois classique en vue de quantifier le travail journalier de chacun et d'analyser la cadence de travail en rapport avec le temps de travail. Elle a sollicité l'hôtel X pour obtenir les FDS non transmises à ce jour et le DUERP est en cours d'élaboration.

7.2 Les entretiens infirmiers semi-directifs du personnel hôtelier

Cette étude s'appuie sur des entretiens individuels semi-directifs réalisés sur deux jours par l'IST (début janvier) auprès des deux gouvernantes et des cinq femmes et un valet de chambre de l'hôtel X. Le cadre de cette étude a été précisé en amont à chaque participant. Les trois personnes en arrêt maladie (deux gouvernantes et une femme de chambre) ont donné leur accord pour un entretien en visioconsultation. Le reste du personnel a été vu en présentiel.

Chaque entretien a duré environ 45 minutes. Les salariés en présentiel ont été vus dans les locaux du service de santé au travail. Ces entretiens étaient structurés autour de questions ouvertes permettant de collecter des informations détaillées sur leur vécu au travail, leurs pratiques professionnelles et leur état de santé. Cette approche a permis au personnel d'avoir plus de liberté pour exprimer leurs opinions sur les points abordés au cours des entretiens.

L'outil utilisé validé au préalable par le MDT est la grille d'entretien semi-directif (Annexe 13). Cette grille comprend différentes thématiques sur la colonne de gauche, des questions principales sur la colonne du milieu et des questions complémentaires si besoin d'avoir plus de précisions sur la colonne de droite. Les questions de la grille ont été minutieusement choisies par l'IST en utilisant la technique du sablier c'est-à-dire du plus général au plus précis et s'appuient sur des recherches bibliographiques. Certaines questions ont été extraites de questionnaires officiels : EVREST²⁰ et Maintien Dans l'Emploi (MDE)²¹. Après chaque entretien, l'IST a effectué une visite périodique pour actualiser les données individuelles à l'aide du logiciel métier de l'association.

¹⁹ Sources issues de documents internes à l'hôtel X

²⁰ Questionnaire destiné à tous les salariés nés en octobre (échantillon de population), il est rempli lors de leurs consultations périodiques. Ce dispositif national de veille et de recherche en santé au travail inclut les conditions de travail et la santé perçues par les salariés permettant ainsi de passer de l'individuel au collectif.

²¹ Auto-questionnaire de repérage du risque de désinsertion professionnelle destiné aux salariés de plus de 45 ans exerçant dans des entreprises de moins de 50 salariés. Cet outil a été conçu par l'ALSMT en partenariat avec l'INRS.

7.3 L'étude de poste de travail des femmes et du valet de chambre

En septembre 2023, suite aux plaintes douloureuses signalées par une femme de chambre et une gouvernante, toutes deux en arrêt de travail et dont l'une bénéficiant d'une RQTH, le MDT avait sollicité une étude de poste auprès d'une ergonome de l'association. Cette demande visait à évaluer la possibilité de réduire les contraintes sur le dos et des épaules pour les deux postes dans le but de formuler des préconisations à l'employeur. En octobre dernier, l'ergonome accompagnée d'une personne de Cap emploi avait rencontré la direction de l'hôtel.

En concertation avec le MDT, l'IST s'est mise en relation avec l'ergonome pour convenir d'une date d'intervention commune pour l'étude de poste. Cette collaboration s'avère être un atout car elle offre une vision complémentaire de la situation de travail combinant une vision technique et une vision plus axée sur l'aspect santé-travail. Avec l'accord du directeur de l'hôtel, l'équipe a décidé de planifier deux jours sur le terrain pour mener à bien cette étude.

Fin janvier 2024, une journée d'observation des postes du personnel hôtelier est prévue par l'IST dans le cadre de l'étude de poste. Une matinée sera dédiée à l'intervention conjointe de l'ergonome et de l'IST pour évaluer ces postes. Malheureusement, en raison d'arrêts de travail, les gouvernantes de l'hôtel n'ont pas pu être observées. Néanmoins, l'IST a noté que leurs activités étaient similaires à celles des femmes de chambre avec des tâches supplémentaires liées à l'organisation et à la gestion d'équipe.

L'observation des postes apporte des précisions sur le travail réel des salariés notamment sur l'organisation du travail, les conditions de travail et les contraintes posturales liées aux tâches à réaliser. L'IST avait déjà visité les locaux quelques mois auparavant dans le cadre de la mise à jour de la FE et était donc familiarisée avec l'agencement des lieux.

La première femme de chambre commence son travail à 7h30, elle échange d'abord avec le chef de réception sur les départs et les arrivées du jour. Les clients doivent libérer leur chambre avant 11h00 et les nouveaux clients peuvent s'installer à partir de midi. Elle prépare les feuilles de missions pour chaque membre de l'équipe. Les deux autres salariés arrivent à 8h15. Un moment de transmission orale en équipe se déroule dans le bureau réservé aux tâches administratives des gouvernantes. Pour avoir une vision globale d'une journée de travail type et mieux observer les pratiques professionnelles, l'IST a décidé de suivre les trois femmes et le valet de chambre tout au long de la journée de 7h30 à 15h15. Durant ces observations, l'IST a pris des notes à l'aide d'une grille spécifique répertoriant les heures et les activités. Cet outil lui permet d'élaborer une trame complexe d'étude de poste en utilisant la méthode D.A.P.R.²²

²² D.A.P.R. : Déterminants, Activités, Points bloquants, Risques professionnels

Pour ses observations, l'IST dispose d'un pèse-bagages pour évaluer les charges portées, d'un mètre pour mesurer les distances et les dimensions des objets ainsi qu'un téléphone portable professionnel pour chronométrer, prendre des photos et des vidéos avec l'accord de chaque salarié. La direction de l'hôtel n'a pas autorisé l'utilisation de podomètre pour mesurer la distance parcourue par le personnel pour une journée de travail.

7.4 La réunion collective

Mi-février, l'IST et l'ergonome ont organisé une réunion collective pour le personnel hôtelier qui a eu lieu dans une salle de réunion de l'hôtel X. Tout le personnel hôtelier a été convié plusieurs semaines auparavant mais seuls quatre salariés en poste étaient présents, trois salariés étaient en arrêt maladie. La réunion a été limitée à une heure pour ne pas perturber et retarder les tâches des salariés. L'objectif était de permettre au personnel hôtelier d'échanger sur leurs pratiques professionnelles, sur les problématiques existantes et les pistes d'amélioration des conditions de travail. Après un tour de table pour recueillir les dires, l'IST et l'ergonome ont favorisé un échange collectif sur chaque point évoqué. L'IST a pu confronter les propos recueillis lors de la réunion avec ceux des entretiens individuels.

8 Présentation des résultats

8.1 Les documents fournis par l'entreprise

L'IST a remarqué que les fiches de poste pour les métiers de gouvernante et femme de chambre étaient des documents standards pour le groupe hôtelier et non spécifiques à l'hôtel X. Ces fiches indiquaient que les gouvernantes avaient un rôle de management d'équipe, d'organisation et de contrôle des tâches alors qu'à l'hôtel elles avaient également en charge le nettoyage des chambres comme les femmes de chambre. Ces missions n'étaient pas spécifiées sur leurs fiches de poste. De plus, l'IST a observé que les femmes de chambre ne géraient pas le service du petit-déjeuner contrairement à ce qui était indiqué sur leurs fiches de poste. Le métier de première femme de chambre n'est mentionné sur aucune fiche de poste existante, la direction le considérant comme un poste temporaire pour pallier l'absence de gouvernante.

Après analyse du planning mensuel, l'IST a relevé une inégalité dans la répartition du nombre de chambre à nettoyer par jour et par personne qui ne semble pas prendre en compte les contrats de travail de chacun. Pour un salarié avec un contrat de 25 heures/semaine selon le travail prescrit il devrait nettoyer 17 chambres/jour maximum alors que son travail réel lui en

demande parfois jusqu'à 22 chambres. De plus, le document ne différencie pas les chambres à blanc des recouches.

8.2 Les entretiens infirmiers semi-directifs

L'analyse des résultats des sept entretiens semi-directifs s'est appuyée sur les verbatims du personnel hôtelier (étude qualitative) et sur quelques données chiffrées. Les résultats suivants sont présentés dans l'ordre des thématiques de la grille d'entretien.

○ Vécu au travail du personnel hôtelier

L'ensemble du personnel hôtelier a indiqué ressentir un niveau de stress au travail dépassant 6 sur 10. Tous ont répondu que les causes de ce stress étaient liées à une forte charge de travail et à une forte pression temporelle. Pour certains le stress était aussi lié à des tensions relationnelles avec la hiérarchie et aux heures supplémentaires de travail qui ne seraient pas rémunérées. Pour la satisfaction au travail cinq salariés sur sept ont attribué une note supérieure à 5 sur 10. Lors des entretiens, le personnel a mentionné des sources de satisfaction au travail (Figure 4) telles que le dynamisme de leur poste et les résultats obtenus : « j'aime quand tout est bien propre ». Des sources d'insatisfaction au travail (Figure 5) ont été identifiées à l'unanimité comme la pénibilité physique du poste et le manque de personnel récurrent. L'IST a constaté que pour deux salariés « aucun élément n'est satisfaisant au travail ».

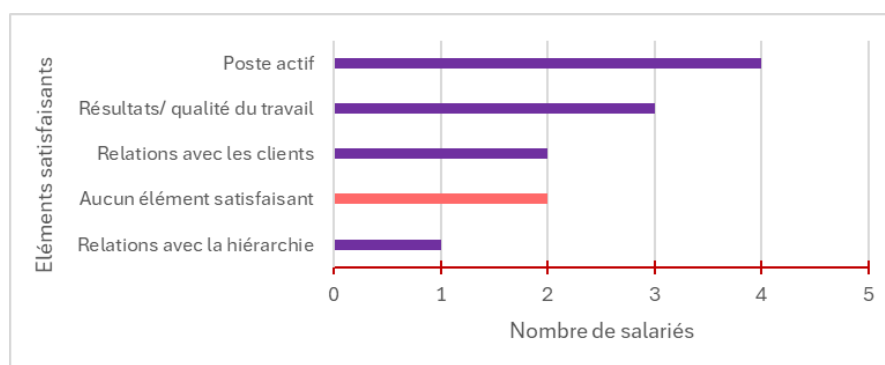


Figure 4 : Éléments satisfaisants au travail pour l'ensemble du personnel hôtelier (n=7) lors des entretiens semi-directifs

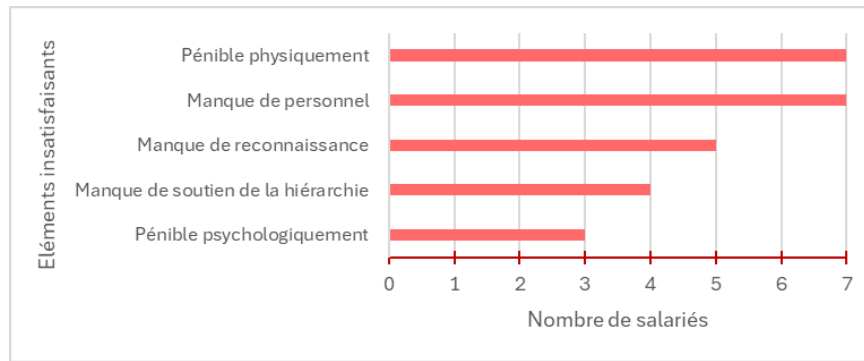


Figure 5 : Eléments insatisfaisants au travail pour l'ensemble du personnel hôtelier (n=7) lors des entretiens semi-directifs

L'ensemble du personnel a identifié les contraintes posturales et la cadence de travail comme les principales difficultés rencontrées dans ce métier.

Pour eux, les contraintes posturales comprenaient les efforts liés à la manutention, le fait de se pencher en avant, les gestes répétitifs et la nécessité de se déplacer constamment : « *Il faut souvent se pencher en avant. Le pire c'est pour l'entretien des baignoires on est obligé de s'asseoir sur le rebord et de se pencher en avant, ça fait mal au dos et aussi pour passer l'aspirateur en dessous du lit* » d'après une femme de chambre. La tâche la plus difficile selon eux était le fait de tirer les sacs de linge sale. Ils manipuleraient environ quatre sacs par jour. Ils ont attribué un minimum de 4 sur 5 pour l'effort de porter ces sacs. De même, pousser le chariot de linge propre dans le couloir fut évalué à un minimum de 4 sur 5 en termes d'effort.

L'ensemble du personnel éprouvait des difficultés à maintenir la cadence de travail, ce qui engendrerait un stress supplémentaire et des douleurs physiques : « *il faut souvent se dépêcher on fait moins attention aux postures, on s'applique moins dans notre travail, on veut finir dans les temps car les heures supplémentaires ne sont pas rémunérées, il n'y a pas toujours d'entraide pour aider ceux qui n'ont pas fini dans les temps* ». Les situations imprévues pourraient également impacter cette cadence : « *on a parfois des mauvaises surprises, l'hygiène des chambres peut être désastreuse, des tâches sur le linge propre qu'il faut changer à nouveau, des départs tardifs des clients peuvent nous mettre en retard. Le nombre de chambres à nettoyer ne correspond pas toujours à notre temps de travail* » d'après une salariée.

- Points sur le système de releveur de lit

L'ensemble du personnel a déclaré utiliser à chaque réfection le système de releveur. Les salariés ont exprimé une satisfaction générale à ce système le jugeant facilitant pour cette tâche

quotidienne pratique et ergonomique soulignant qu'il limite les douleurs et est adapté à leur taille : « *je suis pleinement convaincue par ce système de releveur de lit mais il faudrait que toutes les chambres de l'hôtel en soient équipées* ». Certains salariés vont jusqu'à déclarer : « *si les lits n'étaient pas équipés de ce système je ne serais pas resté travailler dans cet hôtel* ».

Des dysfonctionnements mécaniques ont été signalés pour certains lits entraînant des difficultés à enclencher la pédale tout en le baissant : « *certaines lits sont difficiles à baisser car le système bloque* ». L'effort physique pour le baisser a été noté à au moins 4 sur 5 pour cinq salariés.

L'absence de releveur de lits dans certaines chambres en particulier les chambres familles et celles avec des lits simples serait un point négatif exprimé par l'ensemble du personnel : « *les lits simples dans les chambres famille sont difficiles à porter et pousser, ils sont lourds, on doit être à deux pour les manipuler, c'est une perte de temps !* ». La répartition des chambres pour le personnel serait aléatoire. Certains salariés ont insisté sur la nécessité de vérifications périodiques en vue de garantir le bon fonctionnement de ce système.

- Etat de santé

Sur les sept salariés interrogés, cinq ont déclaré « ne pas être en bonne santé physique » et quatre ont répondu « ne pas être en bonne santé psychique ». La santé physique est impactée pour tous par des douleurs musculo-squelettiques persistantes depuis plusieurs mois, principalement localisées au niveau de la partie supérieure du corps notamment au niveau de la région lombaire, des cervicales et des épaules (Figure 6).



Figure 6 : Localisation des douleurs exprimées par l'ensemble du personnel hôtelier (n=7) lors des entretiens semi-directifs

Cinq d'entre eux ont signalé prendre régulièrement des traitements antalgiques prescrits par leur médecin traitant. Certains estimaient qu'ils ne pouvaient pas s'en passer. Trois personnes sur sept pratiquent une activité physique régulière en dehors du travail de type marche.

Tous sans exception ont attribué leurs douleurs à leur activité professionnelle soulignant qu'elles étaient accentuées et gênantes lors de certaines tâches. D'après une femme de chambre : « *quand j'arrive au travail tout va bien. Puis je commence à nettoyer les chambres et mon dos me fait mal [...]. A la fin de la journée de travail j'ai mal aux cervicales, à l'épaule, je pense que c'est lié aux mouvements répétitifs* ». Les activités identifiées par les salariés pouvant être à l'origine de leurs douleurs incluent le nettoyage des parois de douche/ baignoire/ miroir, la manipulation du linge de lit lors de leur réfection, la manutention de l'aspirateur et le déplacement des sacs de linge sale. Pour tous, les contraintes posturales associées sont l'antéflexion du tronc, l'élévation des bras au-dessus des épaules et le port de charge.

Trois salariés sur sept ont signalé avoir des troubles du sommeil réguliers caractérisés par des difficultés d'endormissement liées à l'anxiété et des réveils nocturnes causés par des douleurs. Les salariés indiquant « ne pas être en bonne santé psychique » l'expliquaient par un stress permanent au travail causé par la cadence de travail et par les exigences de qualité. Tous ont eu au moins un arrêt maladie en lien avec le travail au cours des 12 derniers mois.

○ Avenir professionnel

Trois salariés sur sept en arrêt ont noté leur capacité de travail actuelle à 0 sur 10, pour deux, elle est inférieure à 5 sur 10 et pour les deux autres à plus de 8 sur 10. Ils ont tous exprimé leur préoccupation quant à la projection sur le poste de travail dans les deux prochaines années au vu de leur état de santé (Figure 7). Quatre salariés sur sept ont répondu « non sans doute pas » pour la projection à deux ans dans le métier.

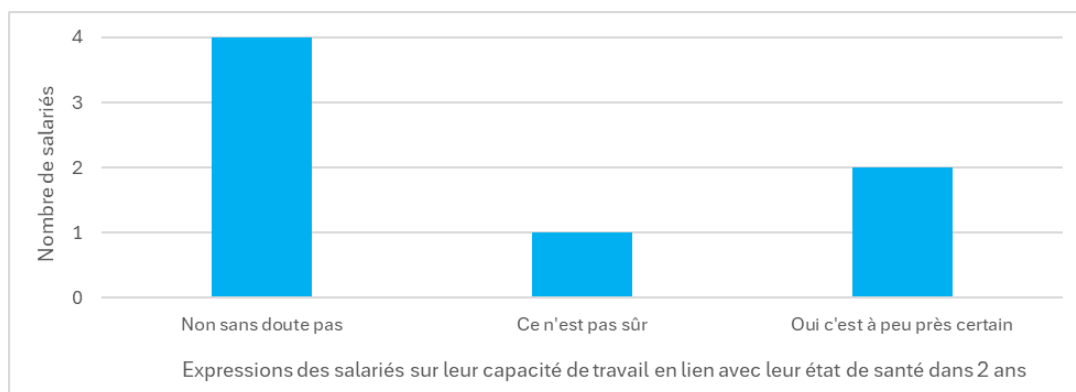


Figure 7 : Projection à deux ans des salariés sur leur capacité de travail en lien avec leur état de santé (n=7)

La projection plus globale des salariés par rapport à leur métier de gouvernante ou de femme et de valet de chambre leur a été demandée lors des entretiens semi-directifs (Figure 8). L'IST a constaté que sur l'ensemble du personnel hôtelier, trois salariés ne se projettent plus dans le métier. Les projections des autres membres du personnel n'excèdent pas cinq ans.

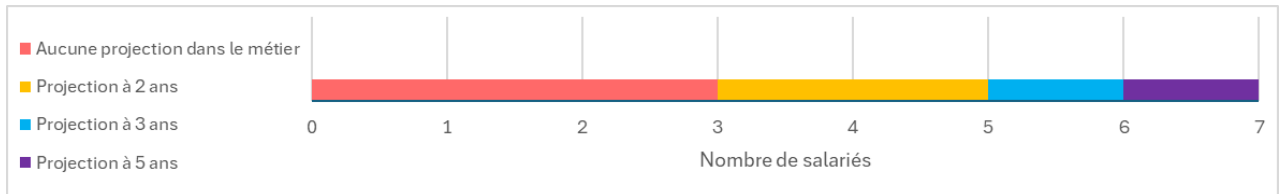


Figure 8 : Projection du personnel hôtelier dans leur métier (n=7)

Les entretiens semi-directifs ont été réalisés avant l'étude de poste, ce qui a permis à l'IST d'établir un premier contact avec le personnel et d'identifier les divers points positifs et négatifs mis en évidence lors de ces échanges avant d'observer le travail sur le terrain.

8.3 L'étude de poste

Cette étude de poste a pour but de permettre à l'IST d'appréhender l'ensemble des activités du personnel hôtelier depuis le début jusqu'à la fin du poste en observant les postures contraignantes et faisant les liens avec les plaintes douloureuses exprimées par les salariés.

➤ Présentation des femmes et du valet de chambre observés

L'IST a observé le travail réel de trois salariés en poste ce mardi 30 janvier de 7h30 à 15h15.

- Première observation de poste : première femme de chambre en CDI à 30 heures par semaine depuis neuf ans et demi dans l'hôtel X. Horaires de travail : 7h30-15h15
Nombre de chambres à nettoyer ce jour : 20 chambres
- Deuxième observation de poste : femme de chambre en CDI à 25 heures par semaine depuis un an dans l'hôtel X. Horaires de travail : 8h45-15h15
Nombre de chambre à nettoyer ce jour : 19 chambres
- Troisième observation de poste : valet de chambre en CDI à 25 heures par semaine depuis un an et demi dans l'hôtel X. Horaires de travail : 9h15-14h45
Nombre de chambre à nettoyer ce jour : 19 chambres

➤ L'environnement de travail

Les observations de poste ont eu lieu sur deux étages dans différentes catégories de chambres (Annexe 14). A l'extrémité de chaque étage se trouve un demi-niveau avec en plus dix chambres pour chacun. Les locaux professionnels sont dépourvus de fenêtres et éloignés de l'ascenseur (Annexe 15). Les couloirs de l'hôtel font environ 40 mètres de long et 1m45 de large.

- Au rez-de-chaussée : une salle avec un lave-linge, sèche-linge, aspirateurs, matériels divers (lits parapluies, couettes, radiateurs d'appoints)
- Au premier étage : une salle de stockage (linge propre sur étagères, chariot de linge propre, chariot pour linge sale) et un local de stockage des chariots de linge sale
- Au deuxième étage : le bureau des gouvernantes servant de salle de stockage (matériels, produits d'entretien et mélangeurs, chariots linge propre et chariots linge sale)

➤ L'organisation du poste de travail

Ils travaillent jusqu'à cinq jours par semaine pouvant inclure les weekends. Le planning connu un mois à l'avance comprend une pause méridienne fixe de 12h15 à 12h45 et deux pauses de 10 minutes matin et après-midi. Chacun travaille seul en étant responsable du nettoyage des chambres du secteur défini sur la feuille de missions. Celle-ci, qui devrait être établie par une gouvernante, est réalisée par la première femme de chambre qui est équipée d'un téléphone portable pour être joignable par la réception en cas de besoin. D'après cette dernière, le nombre quotidien de chambre à nettoyer pour un salarié est variable. La répartition chambre à blanc ou recouche ne dépend pas du contrat de travail de chacun.²³ L'IST les a chronométrés dans leurs activités pour comparer le temps de travail prescrit avec le temps de travail réel (Tableau 3).

Tableau 3 : Temps de travail prescrit et temps de travail réel du personnel hôtelier

	Temps prescrit	Temps réel
Nettoyage complet d'une chambre à blanc	20 minutes	20 minutes
Nettoyage d'une chambre dite recouche	10 minutes	15 minutes
Temps réel		
Réfection complète du lit : retrait du linge sale et mise en place du linge propre		
Absence de releveur de lit	7 minutes	
Présence de releveur de lit	4 minutes	

²³ Travail prescrit : contrat de 30 heures/semaine (19 chambres/jour) et contrat de 25 heures/semaine (17 chambres/jour)

Le personnel est autonome et peut procéder au nettoyage des chambres dans l'ordre souhaité. Ils peuvent travailler sur deux étages différents sur une même journée selon la répartition. Certains commencent par le retrait du linge sale, l'évacuation des déchets de toutes les chambres avant de procéder au nettoyage chambre par chambre. Tandis que d'autres préfèrent nettoyer chaque chambre intégralement au fur et à mesure.

➤ Les équipements de protection individuelle (EPI) fournis

Chaque membre du personnel hôtelier porte une blouse professionnelle fournie par l'employeur, leur entretien est géré par un prestataire externe. Aucune tenue vestimentaire spécifique n'est exigée. Le personnel est informé de la nécessité de s'attacher les cheveux et de ne pas porter de bijoux, ces consignes n'étant pas toujours respectées. L'IST a observé que personne ne portait de gants de protection malgré leur présence en réserve au premier étage.

➤ Les outils mis à disposition

Chacun dispose d'une grille de traçabilité pour les tâches effectuées dans chaque chambre et est muni de matériels (Annexe 16) pouvant être nominatifs :

- Un panier portatif équipé d'une poignée (poids variant de 4 à 5 kg) est utilisé pour les produits d'entretien et la brosse des sanitaires, il est placé sur le chariot de linge lors des déplacements. Avant le nettoyage d'une chambre, le panier est posé au sol pour maintenir la porte ouverte et ainsi éviter les actions d'ouverture et de fermeture.
- Plusieurs cale-portes : non utilisées par le personnel hôtelier
- Un aspirateur à sac avec fil non rétractable (poids de 10 kg) et un balai plat
- Des chiffons microfibrés colorés utilisés pour des éléments de nettoyage spécifiques selon les consignes de l'hôtel
- Un chariot à roulettes pour entreposer le linge propre : serviettes, draps, taies d'oreiller et les consommables : savon, papier toilette, sacs poubelle (poids variable en fonction de la quantité de linge placée sur le dessus : non mesurable)
- Un chariot à roulettes : sacs en tissus pour le linge sale et sac poubelle pour les déchets

➤ Les produits utilisés

Sans connaissance des FDS, l'IST s'est intéressée aux catégories de produits d'entretien présents dans les paniers portatifs du personnel :

- Un spray détergent pour vitres et multi usages

- Un spray désodorisant d'ambiance pour textiles et intérieurs
- Une bouteille spray parfumeur d'ambiance
- Un flacon détergent assainissant pour surfaces dures

➤ Le système de releveur de lit double pour les chambres de l'hôtel

L'IST a mesuré la hauteur des lits de l'hôtel avec releveur et a constaté qu'une pédale d'activation est présente de chaque côté du lit (Annexe 17).²⁴ Certains lits ne sont pas équipés de ce système, leur hauteur est de 62 cm.

❖ Descriptif de l'activité (travail réel)

Leurs activités consistent à assurer le nettoyage et la remise en état quotidienne des chambres et de toutes les parties communes selon les normes qualité et hygiène de l'établissement. L'IST a observé que chaque femme et valet de chambre :

- Pousse et positionne les chariots de linge propre et de linge sale dans la zone attribuée
Porte ou tire l'aspirateur du local de stockage de matériels vers cette zone
- Frappe à la porte de chaque chambre en annonçant « service » pour s'assurer que le client n'est pas présent. Prend son panier sur le chariot de linge propre. Ouvre la porte avec un badge puis dépose le panier devant la porte pour la caler
- Ouvre une fenêtre pour aérer la chambre si la météo le permet
- Actionne le releveur de lit. Récupère le linge de lit et les serviettes sales, les sacs poubelle puis les évacue dans les chariots appropriés
- Nettoie les sanitaires, la salle de bain en se baissant (environ 8 fois) pour prendre et déposer des produits dans le panier.
- Fait la poussière sur les meubles de la chambre. Refait le lit. Baisse le lit à l'aide du releveur.
- Dispose dans la salle de bain produits d'hygiène, serviettes et tapis. Lave le sol des sanitaires et de la salle de bain.
- Passe l'aspirateur dans la chambre. Ferme la fenêtre. Vaporise la chambre de désodorisant. Reprend son panier. Ferme la porte.
- Ecrit les tâches effectuées sur la grille de traçabilité, se dirige vers la prochaine chambre.

²⁴ Pour lever le lit : il faut actionner la pédale en réalisant un mouvement de flexion du pied / Pour baisser le lit : il faut exercer un appui prolongé sur le lit avec les deux mains tout en poussant la pédale avec le pied pour bloquer la position basse du lit

A la fin du poste de travail, chacun doit ranger le matériel et les produits utilisés, nettoyer les chariots et de les préparer pour le lendemain. Le chariot de linge est souvent rempli au maximum pour éviter les déplacements fréquents vers la salle de stockage ce qui nécessite un effort de poussée majeur et entraîne des difficultés de manutention. Tout dysfonctionnement de matériel doit être signalé à la réception pour maintenance. Chacun a la charge du nettoyage non prévu dans le process courant tels que les tâches sur la moquette ou les murs. Il doit noter les selon la procédure établie. Il comptabilise les entrées et sorties de linge propre et sale, repère et note les disparitions de linge et celui nécessitant des retouches.

L'observation des trois salariés de l'équipe a montré que chacun suit le même process pour le nettoyage des chambres. Lorsque le client reste une nuit supplémentaire dans sa chambre (dite recouche) le personnel refait le lit sans changer le linge sauf s'il est sale et effectue le nettoyage du reste de la chambre en suivant le même process qu'une chambre à blanc.

En général, le nombre quotidien de chambre à blanc est supérieur à celles dites de recouches. C'est pourquoi, l'IST a décidé de hiérarchiser l'activité d'une femme de chambre lors du nettoyage d'une chambre à blanc. Elle a quantifié et catégorisé chaque tâche réalisée et répétée par une femme de chambre selon leur nature autrement dit par types d'activités (Figure 9).

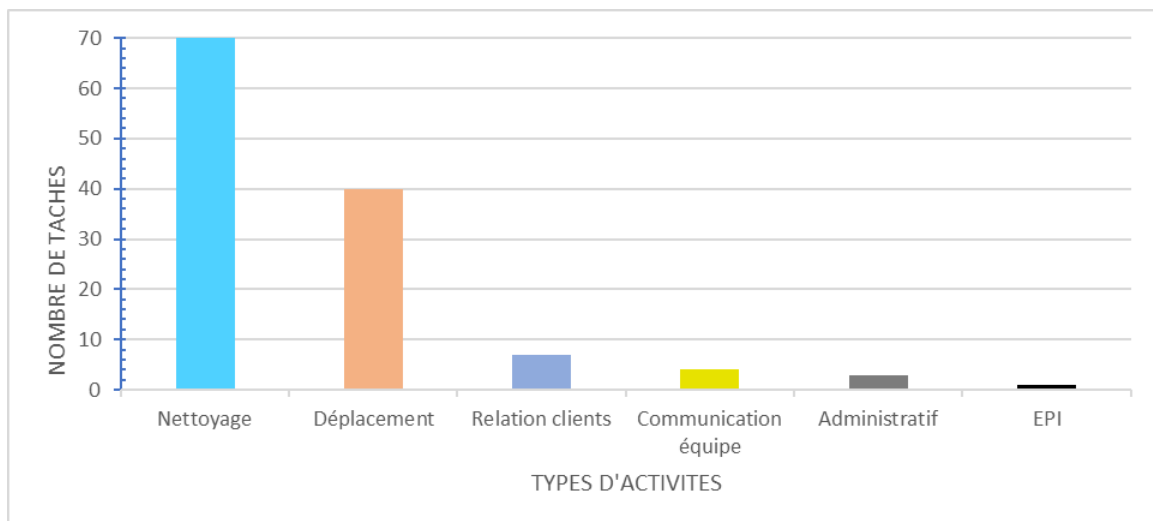


Figure 9 : Hiérarchisation de l'activité d'une femme de chambre lors du nettoyage d'une chambre à blanc

La tendance générale de cette hiérarchisation de l'activité semble similaire pour les trois salariés observés. L'IST présente de manière chronologique les photos les plus significatives de ses observations de poste classées par types d'activités. Elle décrit les activités en indiquant les contraintes posturales (en bleu) et les points bloquants identifiés (en rouge).

❖ ACTIVITÉS DE NETTOYAGE

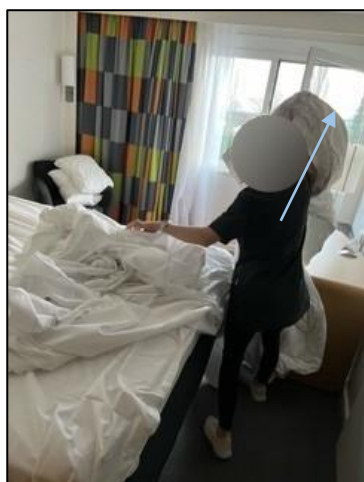


Figure 10 : Retrait du linge

Retire l'ensemble du linge de lit sale. Porte le linge sur son épaule. **Gêne en passant entre le lit et le bureau (35cm)**

Elévation des bras au-dessus des épaules et déplacements avec port de charge. Lit avec releveur de lit position haute (92cm)



Figure 11 : Dépôt du linge

Dépose le linge sale dans un sac du chariot : le ferme, le porte (poids sac rempli : 12kg de linge sec), le dépose contre le mur et remet un sac propre.

Gêne : encombrement du sol pour se mouvoir dans le couloir.

Antéflexion du tronc et déplacements avec charge



Figure 12 : Déchets

Se baisse pour enlever le sac poubelle de la salle de bain, l'évacue dans le sac poubelle du chariot du couloir.

Prend un sac poubelle propre dans le chariot et met le nouveau en place

Antéflexion du tronc et déplacements sans charge

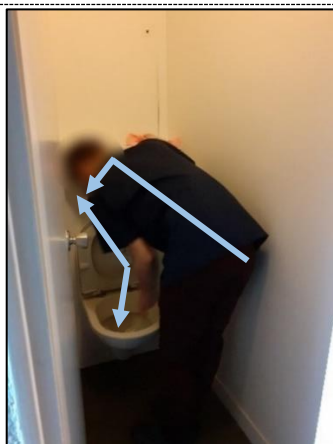


Figure 13 : Sanitaires

Frotte les sanitaires à l'aide de la brosse. Antéflexion du tronc et gestes répétitifs



Figure 14 : Parois de douche

Nettoie les parois de la douche sur la pointe des pieds

Elévation des membres supérieurs au-dessus des épaules et gestes répétitifs

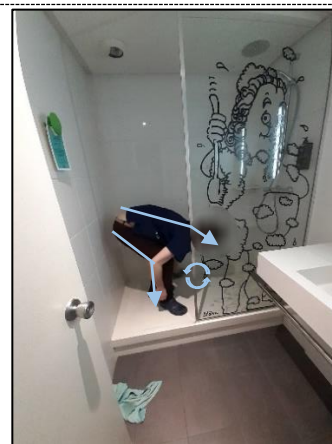


Figure 15 : Sol de douche

Nettoie le sol de la douche en effectuant des rotations à l'aide d'un chiffon microfibre Antéflexion du tronc, gestes répétitifs puis travail accroupi

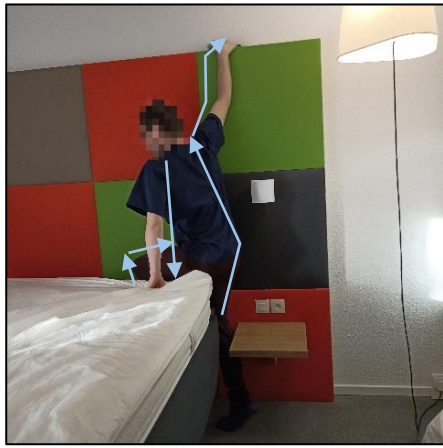


Figure 16 : Dépoussiérage des surfaces

Passer un chiffon microfibre au-dessus de la tête de lit pour enlever la poussière

Gêne en passant entre la tête de lit et le lit (40cm) et hauteur de la tête de lit (1m90)

Élévation des membres supérieurs au-dessus des épaules, déplacements sans charge et antéflexion/torsion du tronc
Lit avec releveur en position haute

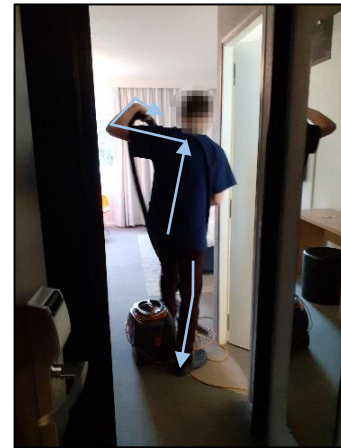


Figure 17 : Passage de l'aspirateur

Branche l'aspirateur dans la salle de bain et le passe sur la moquette

Gêne dans les déplacements à cause du fil non rétractable de l'aspirateur

Gestes répétitifs, élévation des membres supérieurs, antéflexion du tronc, déplacements sans charge

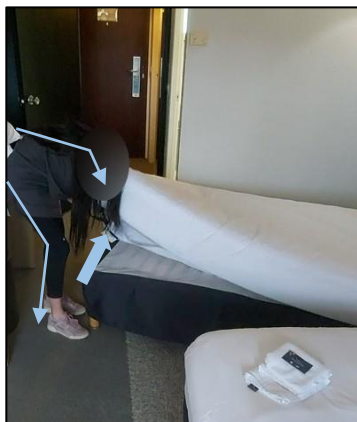


Figure 18 : Réfection de lit

Soulève le matelas pour mettre le drap de protection

Gêne : déplace le lit sans releveur pour manœuvrer autour (tire/pousse).

Antéflexion du tronc, gestes répétitifs et déplacements sans charge. Lit sans releveur



Figure 19 : Réfection de lit

Borde le drap du lit

Travail accroupi, gestes répétitifs et déplacements sans charge

Lit avec releveur en position basse

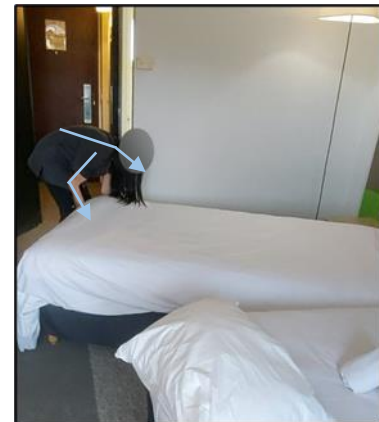


Figure 20 : Réfection de lit

Borde le drap du lit

Gêne : lit non releveur en hauteur

Antéflexion du tronc, gestes répétitifs et déplacements sans charge. Lit sans releveur

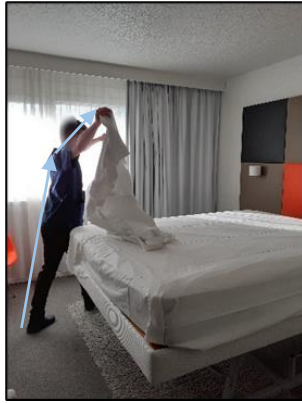


Figure 21 : Réfection de lit

Déplie un drap propre
Gêne : tâches sur le drap
 Change le drap
 Élévation des membres supérieurs au-dessus des épaules, gestes répétitifs, déplacements sans charge
 Lit avec releveur : relevé



Figure 22 : Réfection de lit

Enfile une housse de couette
 Élévation des membres supérieurs au-dessus des épaules, gestes répétitifs, déplacements sans charge
 Lit avec releveur en position haute

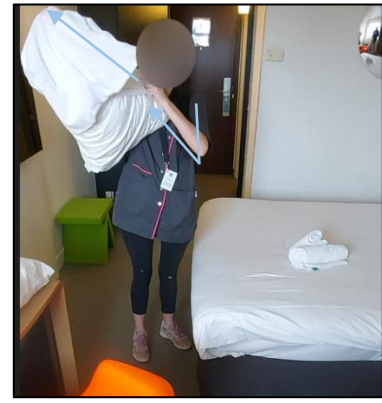


Figure 23 : Taie d'oreiller

Met en place un oreiller dans une taie d'oreiller
 Élévation des membres supérieurs au-dessus des épaules
 Lit sans releveur

❖ DÉPLACEMENTS

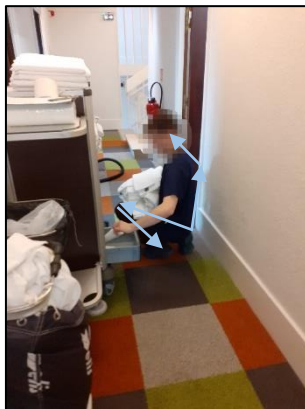


Figure 24 : Récupération du linge dans le chariot

Prend le linge de lit et serviettes nécessaires dans le chariot
Gêne au passage des clients dans le couloir
 Accroupi et déplacements avec charge



Figure 25 : Manutention de l'aspirateur dans les escaliers

Porte l'aspirateur dans les escaliers et le porte entre chaque nettoyage de chambre. **Gêne au passage des clients dans les escaliers et couloirs.**
 Antéflexion du tronc pour le récupérer au sol, manutention manuelle de charge, déplacements avec charge, élévation des membres supérieurs

❖ ADMINISTRATIF



Note sur la grille de traçabilité la chambre venant d'être faite
Prend connaissance de la prochaine chambre à nettoyer
Déplacements sans charge

Figure 26 : Traçabilité du nettoyage de la chambre

L'IST n'a pas pu prendre de photographies pour illustrer les déterminants suivants : la relation clients et la communication avec l'équipe. À la suite de ces observations, elle décide de présenter la fréquence d'exposition aux risques professionnels pour une femme de chambre lors du nettoyage d'une chambre à blanc (Figure 27). Elle constate que les risques professionnels prédominants pour ce poste de travail concernent les risques physiques, organisationnels et chimiques et restent les mêmes pour les trois postes observés.

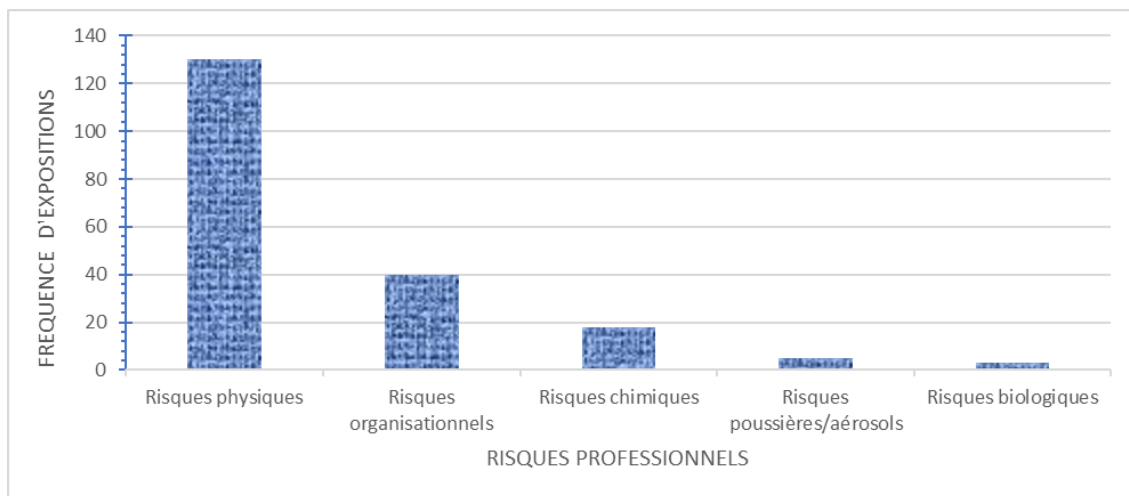


Figure 27 : Hiérarchisation des risques professionnels d'une femme de chambre dans le cadre de l'activité de nettoyage d'une chambre à blanc

Les risques physiques seront détaillés plus loin dans le développement et les risques organisationnels ont été expliqués et détaillés précédemment.

Les risques chimiques correspondent à tous les produits utilisés lors du nettoyage. L'IST a remarqué le non-port de gants de protection du personnel hôtelier.

Les risques poussières/aérosols sont liés aux actions de dépoussiérage et de vaporisation de désodorisant qui sont en lien avec les risques chimiques.

Les risques biologiques concernent les agents biologiques humains (sanitaires, déchets, linge souillé) et les agents infectieux contagieux ainsi un accident d'exposition au sang peut survenir.

Les RPS sont difficiles à évaluer dans cette étude de poste. Pour le personnel hôtelier, ces risques incluent l'intensité du travail (cadence de travail, charge de travail, interruption des tâches/aléas), les exigences émotionnelles (disponibilité, demandes des clients/ hiérarchie), les rapports sociaux (peu d'entraide des collègues) et l'autonomie (méthode de nettoyage imposée).

Les risques d'accidents prépondérants dans cet hôtel sont liés aux chutes de plain-pied (déplacements fréquents, présence d'escaliers, encombrement des sols, absence de panneau : sol glissant), au risque électrique (aspirateur branché sur une prise dans la salle de bain), aux chutes d'objet stockés en hauteur et aux agressions physiques/verbales (clients).

Les tâches de nettoyage et les déplacements pour une chambre dite de recouche sont moins nombreux que pour une chambre à blanc réduisant ainsi le risque physique. Mais ce risque reste prédominant dans cette activité professionnelle. Par exemple, le personnel hôtelier transporte environ cinq sacs de linge sale par jour chacun avec deux ou trois reprises par sac jusqu'au chariot de transport du local du premier étage.

L'IST présente les facteurs mécaniques associés à ce risque en identifiant le type de contraintes posturales du personnel hôtelier et leur fréquence lors du nettoyage d'une chambre à blanc (Figure 28). Les contraintes posturales les plus fréquentes sont le travail debout prolongé, l'antéflexion du tronc, les gestes répétitifs sans effort intense et les déplacements sans charge.

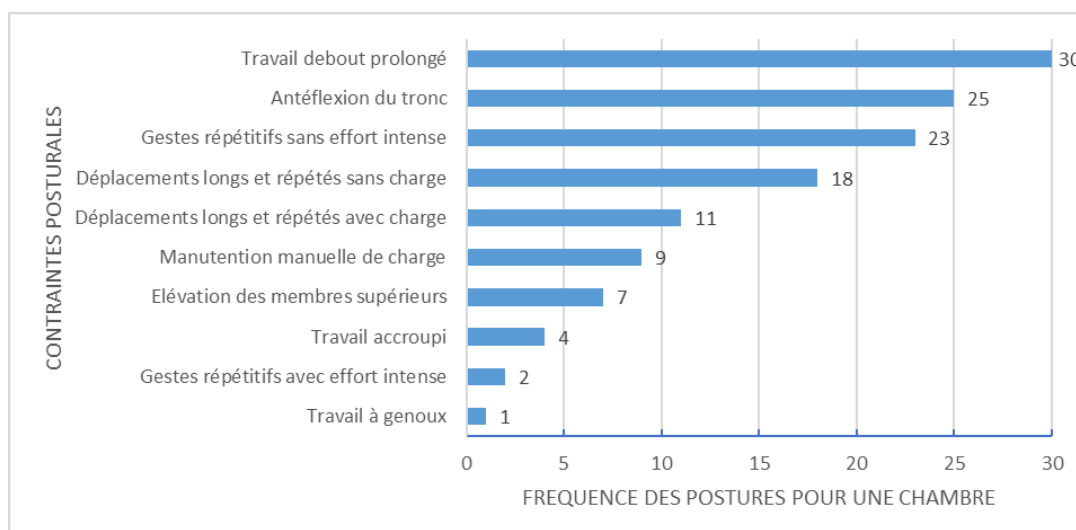


Figure 28 : Hiérarchisation des risques physiques d'une femme de chambre lors du nettoyage d'une chambre à blanc

Cette étude de poste a permis de mieux cibler le travail réel du personnel hôtelier, de comprendre l'organisation de travail et d'identifier les risques professionnels associés à l'activité.

8.4 La réunion collective

L'IST et l'ergonome ont indiqué au préalable que la réunion permettrait une discussion ouverte sans jugement et resterait confidentielle. Lors des échanges, le personnel a identifié plusieurs points facilitants dans leurs pratiques tels que l'utilisation du système de releveur de lit et l'autonomie dans l'organisation des tâches. En revanche, le personnel a exprimé des freins tels que la cadence et la charge de travail, le sentiment d'injustice face à la répartition inégale des chambres, la manutention difficile de certains matériels (aspirateur, sacs de linge, chariot de linge), les gestes répétitifs lors de la manipulation du linge de lit (couettes), l'absence de releveur de lit dans certaines chambres, la présence de canapé-lit et de lits juniors dans les chambres famille qui engendrent plus de contraintes posturales.

À la suite de ces discussions, le personnel souhaiterait une diminution du nombre de chambres à nettoyer par agent et une répartition des chambres plus équilibrée : « *ce serait plus confortable de faire 15 à 16 chambres maximum par jour pour chacun* ». Le travail en binôme a été évoqué et rejeté par tous, le manque de personnel récurrent ne permettrait pas de gagner du temps. Les salariés souhaiteraient qu'il y ait moins de contraintes posturales et pensent qu'elles peuvent être limitées en adaptant le matériel de nettoyage : « *je sais qu'il existe dans certains hôtels des aspirateurs portatifs que l'on met sur le dos, il faudrait aussi alléger les chariots de linge* ». Le personnel a bénéficié d'une formation gestes et postures sur le lieu de travail en septembre dernier : « *c'était intéressant mais je n'ai pas le temps de faire attention, je n'ai pas envie de perdre du temps* ». Ils aimeraient que les heures supplémentaires soient rémunérées : « *cela permettrait de se sentir considérés dans notre travail et limiterait le stress lié au fait de devoir se dépêcher* » et qu'il y ait une augmentation de l'effectif : « *avec tous ces arrêts maladies nous sommes quotidiennement en sous-effectif et nous subissons physiquement et psychologiquement la charge de travail* ». Ils ont ajouté que le fait de détacher une personne pour les communs serait facilitant pour eux.

Les observations faites lors de la réunion collective étaient cohérentes avec les entretiens individuels menés.

9 Discussion

Pour vérifier l'hypothèse émise précédemment, l'IST a organisé des entretiens semi-directifs, une étude de poste basée sur les observations de poste de terrain et une réunion collective auprès du personnel hôtelier en collaboration avec une ergonome. Elle va à présent discuter des résultats obtenus afin de confirmer ou infirmer l'hypothèse énoncée.

Les outils utilisés ont mis en évidence que l'ensemble du personnel hôtelier ressentait des douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps en lien avec les contraintes posturales au travail. Bien que certains considèrent que le travail actif est positif, tous s'accordent à dire qu'il est physiquement éprouvant. Les observations de poste ont confirmé ces ressentis montrant que les activités de nettoyage impliquent des contraintes posturales régulières principalement sur la partie supérieure du corps. Le personnel rencontre des difficultés avec les tâches répétitives et lourdes. L'utilisation du panier de produits pour maintenir les portes ouvertes réduit les déplacements mais augmente les contraintes de flexion du tronc. Bien que les cale-portes soient disponibles, il en manque pour répondre aux besoins du personnel. Le transport des sacs de linge sale jusqu'au premier étage est identifié comme la tâche la plus difficile d'autant plus que le poids des sacs varie en fonction de l'humidité du linge. Les espaces restreints et les longs couloirs étroits rendent difficiles la circulation avec les chariots présents et impliquent plus de déplacements. Le mobilier en hauteur limite l'accessibilité pour le nettoyage et les sols recouverts de moquette nécessitent un entretien supplémentaire augmentant la charge de travail et les contraintes posturales. Les locaux techniques éloignés de l'ascenseur et accessibles par les escaliers augmentent les contraintes posturales dues au port de charges et aux déplacements entraînant une perte de temps.

Les résultats de la deuxième partie de l'hypothèse ont mis en évidence que les activités de nettoyage du personnel imposaient une cadence de travail soutenue. Les lits sans releveur engendrent de la manutention et nécessitent l'aide d'un collègue. Ce qui ralentit la cadence de travail. Le personnel est fréquemment interrompu dans ses tâches et doit faire preuve d'adaptabilité permanente face aux imprévus pouvant être récurrents. Ce qui augmente la charge de travail et crée une pression temporelle. Cette pression est exacerbée par les heures supplémentaires non rémunérées et le manque d'entraide au sein de l'équipe ce qui entraînent une baisse de la qualité de travail et de la vigilance quant aux gestes et aux postures du personnel. Elle peut engendrer une fatigue physique, des douleurs et un risque accru d'AT. La répartition inégale des chambres à nettoyer entre salariés, les écarts entre le temps prescrit et le

temps réel pour le nettoyage des chambres soulèvent des questions sur l'organisation du travail. L'étude met en avant le bénéfice des releveurs de lit pour optimiser le temps de travail. Tous ces éléments sont des facteurs de stress professionnel qui pourraient expliquer les douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps ressenties par le personnel.

Pour la dernière partie de l'hypothèse, les résultats ont montré que lorsque les lits étaient équipés d'un releveur, ils étaient systématiquement utilisés. L'absence de vérification périodique du système entraîne des dysfonctionnements mécaniques, le personnel doit exercer un appui forcé sur le lit pour le baisser entraînant une antéflexion du tronc. Tous les lits de l'hôtel ne sont pas équipés de releveur ce qui oblige le personnel à faire face à des contraintes posturales supplémentaires et donc un risque de générer des douleurs. L'IST ne confirme pas cette partie de l'hypothèse car les douleurs exprimées par le personnel ne sont pas en lien direct avec une sous-utilisation du releveur de lit. Il ne faut pas exclure que ces douleurs musculo-squelettiques peuvent être d'origine multifactorielles (vieillesse, santé globale, exigence du poste, organisation de travail, environnement de travail).

La recherche a été limitée par l'absentéisme de trois membres du personnel hôtelier. L'IST aurait souhaité observer plus en détails l'ensemble des postes y compris ceux de gouvernante et échanger plus facilement avec toute l'équipe. Malgré leur consentement, les entretiens à distance avec les salariés en arrêt de travail n'ont pas favorisé des échanges de confiance.

À la suite des divers résultats analysés, l'IST valide partiellement son hypothèse à savoir :

La persistance des douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps chez le personnel hôtelier serait liée aux contraintes posturales et à la cadence de travail.

Partie 3 : LES PISTES D'AMÉLIORATION

Des actions d'amélioration et de prévention ont été envisagées et mises en œuvre grâce à l'engagement de ce mémoire impliquant ainsi la direction de l'hôtel X et l'équipe pluridisciplinaire du SPSTI dans des projets à court, moyen et long terme (Tableau 4).

L'objectif général est d'accompagner les responsables de l'hôtel X pour prévenir et diminuer les TMS du personnel hôtelier. L'IST a été nommée comme pilote du groupe de travail par le MDT qui supervise celui-ci. Elle coordonne et fait le lien entre les divers acteurs. Ce groupe est composé d'une ergonome du SPSTI et d'une chargée de missions Cap Emploi.

Tableau 4 : Projet de prévention concernant l'hôtel X

Objectif spécifique n°1 : Informer et sensibiliser la direction de l'hôtel X sur les risques professionnels liés aux métiers du personnel hôtelier					
Objectifs opérationnels	Actions	Moyens	Intervenants	Echéance	Evaluation
Transmettre les informations issues des visites sur site	Transmettre la fiche d'entreprise mise à jour	Envoyer la fiche d'entreprise par mail avec les explications sur les préconisations générales de l'hôtel	Gérants du groupe hôtelier, directrice régionale, directeur de l'hôtel, MDT, IST	Transmission de la FE par mail fin novembre 2023	Transmission réalisée
	Transmettre des informations sur le DUERP	Proposer une relecture par notre service si besoin d'explications ou de conseils quand celui-ci sera finalisé par le prestataire extérieur	Pôle technique de prévention, MDT, directeur de l'hôtel, IST	Dès la transmission du DUERP au SPSTI	Dans l'attente de la transmission du DUERP au SPSTI
	Organiser une réunion pour la restitution de l'étude de poste	<p>Convenir d'un rendez-vous avec le directeur de l'hôtel pour la restitution de l'étude de poste</p> <p>Coordonner la date avec les disponibilités du MDT, de l'ergonome et de Cap Emploi</p> <p>Réserver une salle de l'hôtel équipée d'un rétroprojecteur pour diffuser le support</p> <p>Communiquer les résultats à l'entreprise à l'aide du support PowerPoint</p> <p>Discuter des préconisations en impliquant la direction</p> <p>Transmettre par mail le support PowerPoint aux personnes présentes lors de la restitution</p>	Directrice régionale, directeur de l'hôtel, nouveau gouvernant, MDT, IST, ergonome, chargée de missions Cap Emploi	<p>Restitution prévue : 12/04/2024</p> <p>Envoi du support : Fin avril 2024</p>	<p>Accord du directeur de l'hôtel pour l'accompagnement si besoin dans la réorganisation interne du travail.</p> <p>Accord et suivi dans les achats de matériels ergonomiques (financement partiel géré par Cap Emploi et la CARSAT : aide à la budgétisation) et dans les aménagements des locaux en prévision des travaux prévus fin 2024.</p> <p>Accord et suivi du groupe hôtelier pour l'accompagnement dans la mise en place d'équipements ergonomiques pour les autres hôtels du groupe</p> <p>Prise de conscience de la direction de l'importance de mettre en place des moyens matériels et humains pour limiter les risques professionnels</p>

Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

Objectif spécifique n°2 : Améliorer les conditions de travail du personnel hôtelier en réduisant les contraintes posturales sur leurs postes de travail					
Objectifs opérationnels	Actions	Moyens	Intervenants	Echéance	Evaluation
Etudier les postes de travail du personnel hôtelier	Collaborer avec l'ergonome du pôle technique de prévention	Contacteur l'ergonome sollicité par le MDT pour l'hôtel X Programmer une réunion pluridisciplinaire pour échanger sur l'hôtel X Etablir un plan et des délais d'actions	Directeur de l'hôtel, MDT, IST, ergonome	Décembre 2024	Accord de l'ergonome référent pour collaborer avec l'IST dans la démarche de prévention de l'entreprise
	Organiser les visites des locaux et les observations de poste du personnel hôtelier dans le cadre de l'étude de poste	Réserver deux dates pour les observations de poste du personnel hôtelier en accord avec le directeur et l'ergonome	Directeur de l'hôtel, ergonome, IST	Première visite prévue (IST sur journée entière) : 30/01/2024 Deuxième visite prévue (ergonome et IST le matin) : 02/02/2024	Visites réalisées aux dates prévues
	Réaliser l'étude de poste	Prendre des photographies et vidéos des postes de travail Prendre des mesures (poids, dimensions, distances) Identifier les points bloquants Rédiger l'étude de poste	IST, ergonome	Février 2024	Transmission de l'étude de poste par mail au MDT pour validation Ajout de préconisations sur le document
	Analyser et présenter les observations du terrain	Echanger sur les problématiques observées lors d'une réunion pluridisciplinaire Réaliser un Powerpoint pour la restitution de l'étude	IST, ergonome	Réunion prévue : 01/03/2024 Support de la restitution : Mi-mars 2024	Echanges téléphoniques entre l'ergonome et l'IST pour préparer la restitution et prévoir un temps de débriefing après la réunion
Identifier les possibilités d'aménagement de poste	Proposer des solutions de matériels adaptés	Rechercher et présenter des exemples de matériels adaptés pour agrémenter les explications données lors de la restitution	Directeur de l'hôtel, ergonome, IST, MDT, chargée de missions Cap Emploi	Restitution prévue : 12/04/2024	Suivi des préconisations pour les aménagements

Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

Agir sur l'organisation de travail et l'ergonomie des postes	Organiser une réunion entre la direction de l'hôtel et l'équipe pluridisciplinaire du SPSTI	Convenir d'une date de réunion avec la direction Faire un état des lieux en évaluant les aménagements réalisés et ceux restants à mettre en place	Directrice régionale, directeur de l'hôtel, nouveau gouvernant, MDT, IST, ergonome	Réunion à prévoir dans 6 mois (Avant le début des travaux fin 2024)	Accompagnement sur le terrain si nécessaire pour la mise en place des nouveaux équipements Réévaluation des aménagements à la fin des travaux de rénovation (courant 2025)
	Organiser une réunion avec le personnel hôtelier	Convenir d'une date de réunion auprès du directeur Echanger et permettre au personnel hôtelier de faire un retour d'expériences	Directeur de l'hôtel, IST, ergonome, personnel hôtelier	Réunion dans 6 mois (avant le début des travaux fin 2024)	Réévaluation des aménagements à la fin des travaux de rénovation (courant 2025)
Objectif spécifique n°3 : Sensibiliser le personnel hôtelier sur les risques professionnels en lien avec les activités de nettoyage					
Objectifs opérationnels	Actions	Moyens	Intervenants	Echéance	Evaluation
Améliorer les connaissances du personnel hôtelier sur les risques professionnels	Organiser des entretiens semi-directifs individuels Organiser une réunion collective avec le personnel hôtelier	Elaborer une grille d'entretien Transmettre des brochures de prévention (TMS) à la fin de chaque entretien Elaborer un plan d'intervention pour la réunion avec différents points à aborder Echanger sur les pratiques professionnelles et les problématiques rencontrées Apporter oralement des connaissances théoriques sur les risques professionnels Evaluer les besoins	IST, personnel hôtelier IST, ergonome, personnel hôtelier	Début janvier 2024 Réunion collective prévue 02/02/2024 (Après-midi)	Connaissances théoriques reçues sur les risques professionnels du personnel hôtelier et les bonnes pratiques en matière d'ergonomie et de port d'EPI (gants) Réflexion collective sur la recherche de solutions pour limiter les contraintes posturales Rappel des connaissances et mise en pratique sur les gestes et postures grâce à la formation de recyclage du personnel hôtelier prévue fin 2024 en collaboration avec notre service Evaluation des connaissances lors des prochaines VIP

Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

	<p>Affiner la sensibilisation du personnel hôtelier sur les TMS lors des futures VIPI et VIP</p>	<p>Echanger avec le MDT lors d'une réunion d'équipe sur les vigilances et conduite à tenir concernant les TMS du personnel</p> <p>Questionner systématiquement sur l'état de santé physique des salariés concernant les douleurs, les gênes en s'appuyant sur l'échelle de la douleur</p> <p>Détecter la présence ou non de TMS</p> <p>Sensibiliser sur les postures au travail en incluant les nouveaux équipements dès leur mise en place</p> <p>Questionner sur les changements organisationnels</p>	<p>MDT, IST</p>	<p>Mi-février 2024</p>	<p>Réunion d'équipe réalisée</p> <p>Tous les salariés ont été vu lors des entretiens semi-directifs début janvier et les VIP ont été faites en même temps.</p> <p>De nouvelles embauches sont à venir.</p> <p>Maintien d'une vigilance concernant les TMS du personnel</p> <p>Transmission d'informations régulière entre le MDT et l'IST concernant l'hôtel X</p> <p>Suivi des AT/MP, absentéisme du personnel hôtelier</p> <p>Suivi des dossiers des salariés concernant l'évolution de leur santé et de leurs plaintes</p> <p>Suivi de la prévention de la désinsertion professionnelle en contactant les salariés en arrêt de travail</p>
--	--	---	-----------------	------------------------	---

Lors de la restitution de l'étude de poste, l'équipe du SPSTI a rencontré le nouveau gouvernant qui a commencé ses fonctions dans l'hôtel début avril, une réorganisation interne du travail serait en cours de réflexion. Le projet de rénovation de l'hôtel est prévu au dernier trimestre 2024, l'équipe se rend disponible pour tout conseil dans l'accompagnement de ce projet (consultation des plans, visite des locaux).

Les propositions de solutions et d'équipements validées par le MDT et faites par le groupe de travail à la direction doivent être inclus dans la réflexion du projet de rénovation de l'hôtel.

- ✚ Equipements de l'ensemble des lits : releveur de lit (prévoir entretien et maintenance)
- ✚ Aimants à ajouter sur les portes d'entrée des chambres : évitant ainsi l'utilisation du panier produits pour les caler et les ouvertures/fermetures intempestives des portes
- ✚ Chariots d'appoints pour le linge sale à chaque étage pour limiter le port de charge
- ✚ Système breveté FIXACOUETTE pour faciliter le retrait des housses de couettes
- ✚ Matériels à manches flexibles et/ou télescopiques pour faciliter le nettoyage en hauteur
- ✚ Nettoyeur vapeur pour apporter un gain de temps et limiter les produits chimiques
- ✚ Balais avec manche télescopique muni d'un réservoir intégré
- ✚ Aspirateurs dorsaux selon organisation et temps associés pour cette tâche. Un aspirateur léger avec enrouleur de câble a été mis en place pour essai
- ✚ Chariots de linge propre à motoriser avec l'ajout d'une roue motorisée : prévoir l'installation de station de charge dans la salle de stockage
- ✚ Travailler sur l'organisation spatiale des chambres pour faciliter les déplacements
- ✚ Patins sous les meubles pour faciliter leur déplacement
- ✚ Réflexions avec le prestataire de linge : sacs de linge sale de 8kgs maximum souhaité par le prestataire, revoir la qualité du linge et installation de chariots à hauteur constante

La direction de l'hôtel X a adhéré au plan d'actions. L'équipe lui a conseillé de solliciter les salariés pour tout nouvel achat de matériel afin d'avoir leur avis et de réaliser des essais.

DISCUSSION GÉNÉRALE

Le cheminement dans la démarche de prévention réalisée auprès de l'hôtel X a été mené grâce aux contacts réguliers avec le directeur de l'entreprise, aux visites des locaux, aux entretiens semi-directifs, à l'étude de poste et aux recherches dans la littérature scientifique. Cette approche méthodique a permis de recueillir des informations sur le terrain et d'enrichir celles-ci en les associant aux données théoriques.

Ce travail de recherche a permis à l'IST d'approfondir significativement ses connaissances concernant les TMS en soulignant leur importance dans le secteur de l'hôtellerie.

Cette étude a mis en lumière l'importance des observations de poste dans l'environnement de travail qui permettent de mieux comprendre le travail réel pouvant révéler des écarts avec le travail prescrit et soulever les problématiques. Ces observations ont été un complément d'informations essentiel aux entretiens individuels réalisés en amont par l'IST.

L'accompagnement global de l'entreprise dans la démarche de prévention des risques a été enrichissante pour l'IST tant sur le plan intellectuel que sur le plan opérationnel dans un secteur d'activité souvent peu valorisé. Cette première expérience en tant que pilote de projet lui a permis d'affirmer et de consolider son rôle au sein du groupe de travail dédié au projet de prévention mais également auprès de la direction de l'hôtel X. Elle est restée en contact régulier avec Cap Emploi qui a contribué à enrichir les préconisations par l'étude de financement de matériels ergonomiques pour le personnel en situation de handicap. La mise en place de ce projet a été facilitée par l'implication du directeur de l'hôtel favorisant ainsi la collaboration et facilitant l'accès aux ressources de terrain.

L'IST a su instaurer un climat de confiance dans la relation entre le SPSTI et l'ensemble du personnel hôtelier tout au long de l'étude. Les sollicitations du directeur de l'hôtel pour des conseils sur les pratiques professionnelles du personnel mettent en avant la valeur ajoutée de l'IST dans le contexte de prévention des TMS.

Les freins rencontrés au cours de cette étude ont été liés aux retours parfois tardifs d'informations du directeur de l'hôtel, à l'absence de plusieurs salariés en arrêt maladie qui a engendré une certaine réserve dans les propos recueillis lors des entretiens en distanciel. Lors de la réunion collective, les échanges verbaux ont été limités et un manque d'enthousiasme du personnel hôtelier a été remarqué. Ce jour-là, le personnel était en sous-effectif cela a engendré une charge de travail supplémentaire et sans doute accentué la pression pour terminer les tâches à temps. Il aurait été préférable que tout le personnel hôtelier soit présent et de reprogrammer cette réunion à un moment où les salariés auraient pu participer plus activement.

Ce travail souligne l'importance de la complémentarité des métiers de prévention en santé au travail dans l'objectif commun d'un accompagnement de qualité des entreprises en matière de prévention des risques professionnels.

Le groupe hôtelier possède plusieurs hôtels dans le même secteur géographique et prévoit des travaux de rénovation dans chaque hôtel. Le SPSTI poursuivra son accompagnement tout au long des travaux et maintiendra une disponibilité pour tout conseil de prévention si nécessaire. La démarche réalisée pour l'hôtel X a été proposée et pourra être diffusée aux autres hôtels du groupe rencontrant les mêmes problématiques en matière de TMS.

CONCLUSION

Les constats de départ ont été identifiés par l'augmentation des plaintes douloureuses de type troubles musculo-squelettiques du personnel hôtelier lors des visites périodiques avec le médecin du travail. L'IST avait remarqué que les chambres de l'hôtel X étaient équipées de système de releveur de lit, ce qui n'est pas systématique et courant dans les hôtels en France.

Dans ce travail, l'approfondissement de ces constats a mené l'IST à formuler une question de départ précise en rapport avec la problématique ciblée. Cela a permis de comprendre pourquoi le personnel hôtelier se plaignait de ce type de douleurs situées au niveau de la partie supérieure du corps malgré la présence de l'aménagement des lits de l'hôtel. Les recherches scientifiques approfondies de l'IST lui ont permis d'acquérir plus de connaissances sur les TMS et de mieux cerner les problématiques du secteur de l'hôtellerie.

Après avoir mené un travail de terrain et analysé les résultats des différents outils méthodologiques utilisés, l'IST a pu affirmer que l'hypothèse n'est validée que partiellement. A savoir que la persistance des douleurs musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps chez le personnel hôtelier serait liée aux contraintes posturales et à la cadence de travail. Le personnel de cet hôtel n'est pas concerné par la sous-utilisation du système de releveur de lit. Au contraire les salariés l'utilisent de manière systématique. Ils sont convaincus par son aspect ergonomique et souhaiteraient son déploiement dans toutes les chambres de l'hôtel. En plus de confirmer que les contraintes posturales et la cadence de travail sont des facteurs déterminants dans la persistance des douleurs ressenties par les salariés, l'IST a mis en évidence que les TMS du personnel hôtelier étaient aussi d'origine multifactorielle et spécifiques à ce secteur d'activité.

Au sein du groupe de travail du projet de prévention, l'IST a joué un rôle central en facilitant la communication entre les divers acteurs permettant ainsi une collaboration optimale. L'implication du directeur de l'hôtel a permis un accompagnement de qualité dans cette démarche. L'engagement de l'IST a été essentiel pour identifier les besoins spécifiques du personnel et ainsi permettre à l'équipe pluridisciplinaire de proposer des solutions adaptées. Tous ces éléments participent à la réussite d'un projet de prévention.

Le SPSTI est confiant sur la méthode présentée qui permettra à l'hôtel d'améliorer les conditions de travail en réduisant les contraintes posturales tout en sollicitant la participation du personnel hôtelier pour les changements à venir notamment dans le cadre du projet de rénovation des chambres. De plus, l'équipe espère pouvoir étendre cette démarche à d'autres hôtels du groupe contribuant ainsi à une amélioration globale de la prévention des TMS.

BIBLIOGRAPHIE

ACCOR, [sans date]. Accor - Notre histoire. ACCOR [en ligne]. [Consulté le 24 novembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://group.accor.com/fr-FR/group/who-we-are/our-history>

ACCOR, [sans date]. Toutes les marques d'Accor. [en ligne]. [Consulté le 26 novembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://all.accor.com/brands/index.fr.shtml>

AGENCE EUROPEENNE POUR LA SECURITE ET LA SANTE AU TRAVAIL, 2021. *Cartographie du corps et des dangers dans la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)*. Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail. ISBN 978-92-9479-505-2

APTEL, Michel, CAIL, François et AUBLET-CUVELIER, Agnès, 2011. *Les troubles musculosquelettiques du membre supérieur (TMS-MS) Guide des préventeurs*. Institut National de Recherche et de Sécurité. Edition INRS ED 957. ISBN 978-2-7389-1942-7

ASKENAZY, Philippe, BAUDELLOT, Christian, BODIER, Marceline, BROCHARD, Patrick, BRUN, Jean-Pierre, DAVEZIES, Philippe, FALISSARD, Bruno, GALLIE, Duncan et GOLLAC, Michel, 2011. *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail

ATAIN KOUADIO, Jean-Jacques, CLAUDON, Laurent et MAZIERE, Patricia, 2019. *Méthode d'analyse de la charge physique de travail*. 2^e édition. Institut National de Recherche et de Sécurité. Edition INRS ED 6161

AUBLET-CUVELIER, Agnès et CLAUDON, Laurent, 2017. Pour une prévention durable des TMS en entreprise. *Hygiène et Sécurité du Travail*. Mars 2017. N° 246, pp. 20-43

AUBLET-CUVELIER, Agnès, GAUDEZ, Clarisse et CAIL, François, 2015. Troubles musculosquelettiques des membres supérieurs d'origine professionnelle. *Encyclopédie médico-chirurgicale*. Traité de pathologie-toxicologie professionnelle. Juillet 2015. Vol. 3, pp. 10

BALLUE, Christophe, CARDON, Florence, COUBES, Serge, GRIMOIN, Agnès et MARC, Régine, 2012. *Femme de chambre et valet dans l'hôtellerie*. Institut National de Recherche et de Sécurité. Edition INRS ED 991. ISBN 978-2-1988-5

BERNON, Jack, ESCRIVA, Evelyne et SCHWEITZER, Jean-Michel, 2011. *La prévention durable des TMS*. Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail. ISBN 978-2-913488-65-6

BERTIN, Mélanie, FOUQUET, Natacha, LEONARD, Martine, CHAZELLE, Emilie et ROQUELAURE, Yves, 2018. Facteurs organisationnels et psychosociaux associés aux contraintes posturales en milieu professionnel. Résultats à partir de l'enquête Sumer 2010. *Bulletin épidémiologique hebdomadaire*. Mai 2018. Vol. 2018, n° 12, pp. 228-233

BOURGEOIS, Fabrice, LEMARCHAND, Claude et HUBAULT, François, 2006. *Troubles musculosquelettiques et travail : Quand la santé interroge l'organisation*. 2e édition. Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

BRASSEUR, Grégory, 2010. Pénibilité : Les étages ont la parole. *Travail et Sécurité*. Octobre 2010. N° 710, pp. 32-33

BRASSEUR, Grégory, 2020. L'ergonomie sort de son lit. *Travail et Sécurité*. Novembre 2020. N° 820, pp. 42-43

CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE, 2021. *Synthèse année 2021*. Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

CAMARA, 2021. *Le Monde de la Propreté des acteurs engagés* [en ligne]. [Consulté le 4 février 2024]. Disponible à l'adresse : https://www.monde-proprete.com/tms-hotel#tabs_area

CUNY, Aude, AUBLET-CUVELIER, Agnès, CLAUDON, Laurent et ROQUELAURE, Yves, 2018. Prévention des TMS en entreprise : démarches collectives et individuelles. *Le concours médical*. Mai 2018. Vol. 140, n° 5, pp. 35-37

DANGERFIELD, Odile, 2022. *Fréquentation touristique estivale en 2022 : les campings au-dessus de leur niveau d'avant-crise* [en ligne]. [Consulté le 29 décembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6666482>

DE ANDRADE, Caroline et KANYAPATHOUMVANH, Judi, 2019. *Erg'hôtel Initiative Livre blanc d'aide à la prise en compte de l'ergonomie dans les projets de conception/rénovation des hôtels*. Accorinvest

DELAVAL, Katia, GINIBRIERE, Gaëlle et VAUDOUX, Delphine, 2017. L'hôtellerie. *Travail et Sécurité*. Juin 2017. N° 784, pp. 13-24

DEMARET, Jean-Philippe, GAVRAY, Frédéric et WILLEMS, Freddy, 2013. *Prévention des troubles musculosquelettiques pour les femmes de chambre*. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

DESCHAMPS, Frédéric et GERAUT, Christian, 2004. *Evaluation des principaux risques professionnels par métier*. Ellipses. ISBN 2-7298-2119-8

DIMIER, 2022. *Analyse des accidents du travail Démarches de prévention INRS* [en ligne]. [Consulté le 27 décembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.inrs.fr/demarche/analyse-accidents-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html>

DIRECTION REGIONALE DE L'ECONOMIE, DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITES, 2014. *Hôtels-cafés-restaurant : L'essentiel de la réglementation du travail*. Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

EL-KHATIB, Aïcha, GODEAU, Diane et GUILLON, François, 2018. Lombalgies. *Encyclopédie médico-chirurgicale*. Traité de pathologie toxicologie professionnelle, Vol. 3, pp. 6.

EVREST, 2024. *Bienvenue sur le site EVREST - Evolution et relation en santé travail* [en ligne]. 2024. [Consulté le 10 mars 2024]. Disponible à l'adresse : <https://evrest.istnf.fr/page-0-0-0.html>

FEDERATION DES ENTREPRISES DE PROPLETE ET SERVICES ASSOCIES, 2010. *Guide donneurs d'ordre : Recommandations et sensibilisation face aux TMS dans les métiers de la propreté*. Fédération des entreprises de propreté et services associés.

GEOFFRION, Lucie, LALONDE, Lynn et TOUGAS, Ghislaine, 2005. *Prévenir les troubles musculo-squelettiques chez les préposées aux chambres*. 2^e édition. Bibliothèque nationale du Québec. ISBN 2-550-44943-6

GUEGNARD, Christine et MERIOT, Sylvie-Anne, 2007. Régulation et précarisation : l'exemple des femmes de chambre. *Journées internationales de sociologie du travail*. Londres. Juin 2007

GUEGNARD, Christine et MERIOT, Sylvie-Anne, 2010. Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe. *Travail et Emploi*. Mars 2010. N° 121, pp. 55-66

GUYOT, S, WILD, P, PICHENEHOUE, A, APTEL, A, MARTINET, C, STEIB, C et CLAUDON, L, 2020. *INRS : Aspects prédictifs d'un questionnaire de repérage des salariés à risque de désinsertion professionnelle : résultats de 2 recueils de données et intégration dans la pratique d'un service de santé au travail* [en ligne]. [Consulté le 10 mars 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.inrs.fr/inrs/recherche/etudes-publications-communications/doc/communication.html?refINRS=NOETUDE/C2020-004>

INRS, 2021. *Santé au travail : passez à l'action*. Institut National de Recherche et de Sécurité. Edition INRS ED 6436

INRS, 2023. *Evaluation des risques professionnels*. Institut National de Recherche et de Sécurité. Edition INRS ED840. ISBN 978-2-7389-2809-2

INRS, 2024. *Des outils de travail en hôtellerie* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=Anim-069>

INRS, 2024. *Démarche de prévention des troubles musculosquelettiques (TMS)*. Institut National de Recherche et de Sécurité. Edition INRS ED 6518.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES, 2023. *Taux d'occupation dans l'hôtellerie – France* [en ligne]. [Consulté le 10 novembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010599344>

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES, 2023. *Tourisme en 2023 France entière* [en ligne]. [Consulté le 16 février 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/7653165?geo=FE-1>

KPMG, 2023. *L'industrie hôtelière française en 2023* [en ligne]. [Consulté le 29 décembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://kpmg.com/fr/fr/home/media/press-releases/2023/10/industrie-hoteliere-francaise-en-2023.html>

L'ASSURANCE MALADIE, 2024. *Restauration traditionnelle et hôtellerie* [en ligne]. [Consulté le 2 mars 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ameli.fr/entreprise/sante-travail/votre-secteur/commerces-services/cafes-hotels-restaurants/restauration-traditionnelle-hotellerie>

L'ASSURANCE MALADIE, [sans date]. *Sinistralité par code NAF* [en ligne]. [Consulté le 22 novembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://assurance-maladie.ameli.fr/etudes-et-donnees/par-theme/risques-professionnels-et-sinistralite/moteur-recherche-code-ape-naf/recherche-fiches-sinistralite-par-code-naf>

L'ASSURANCE MALADIE, 2022. *Comprendre les troubles musculo-squelettiques* [en ligne]. [Consulté le 11 février 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ameli.fr/assure/sante/themes/tms/comprendre-troubles-musculosquelettiques>

L'ASSURANCE MALADIE, 2023. *Comment reconnaître la présence de punaises de lit* [en ligne]. [Consulté le 11 février 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ameli.fr/assure/sante/themes/punaises-lit/definition-symptomes-signes-infestation>

L'ASSURANCE MALADIE, 2024. *Subventions Prévention* [en ligne]
[Consulté le 3 mars 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ameli.fr/entreprise/sante-travail/aides-financieres/subventions-prevention>

LE MONDE DE LA PROPLETE, 2023. *Chiffres clés 2023 et actions prioritaires*. Propreté hygiène et services associés

MELLON, Agathe, 2021. Le combat d'une femme de chambre. *Revue projet*. Novembre 2021. N° 384, pp. 5 à 7

MINISTERE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET DE LA COHESION DES TERRITOIRES, 2023. *Punaises de lit ? L'État vous accompagne* [en ligne]. [Consulté le 29 décembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.ecologie.gouv.fr/punaises-lit-letat-vous-accompagne>

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETE INDUSTRIELLE ET NUMERIQUE, 2023. *Hôtellerie : hôtels de tourisme et auberges collectives* [en ligne]. [Consulté le 29 décembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/hotellerie-hotels-de-tourisme-et-auberges-collectives>

MINISTERE DU TRAVAIL, DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION, 2023. *CAP EMPLOI* [en ligne]. [Consulté le 22 novembre 2023]. Disponible à l'adresse : <https://travail-emploi.gouv.fr/ministere/service-public-de-l-emploi/article/cap-emploi>

PRIGENT, Sophie, 2023. *TMS et pénibilité chez les femmes de chambre*. Mémoire de Licence Sciences Sanitaires et Sociales, parcours santé travail. Lille : Université de Lille II Droit et Santé

PUECH, Isabelle, 2004. Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre. *Sociologie du travail*. Avril 2004. Vol. 46, n° 2, pp. 150-167

PUECH, Isabelle, 2005. Mayant Faty, ménages et remue-ménage d'une femme de chambre. *Travail, genre et sociétés*. Avril 2005. Vol. 13, n° 1, pp. 5-25

RAVALLEC, Céline, COURBON, Leslie et VAUDOUX, Delphine, 2012. Troubles musculosquelettiques et lombalgies. Des maux à traiter sans improvisation. *Travail et Sécurité*. Août 2012. N° 730, pp. 18-34

RAVALLEC, Céline et DELAVAL, Katia, 2023. Dossier L'hôtellerie. *Travail et Sécurité*. Octobre 2023. N° 853, pp. 12-24

ROQUELAURE, Yves, 2018. *Troubles musculo-squelettiques et facteurs psychosociaux au travail*. 1ère édition Etui. Rapport 142 European Trade Union Institute. ISBN 978-2-87452-508-7

ROQUELAURE, Yves, BODIN, Julie, DESCATHA, Alexis et PETIT, Audrey, 2018. Troubles musculo-squelettiques liés au travail. *La revue du praticien*. Janvier 2018. Vol. 68, pp. 84-90

SEIFERT, Ana Maria et MESSING, Karen, 2008. Quand travailler moins fait plus mal : les conséquences du travail atypique chez les nettoyeuses des hôtels. *IRSST*. 2008

SIMONEAU, Serge, SAINT-VINCENT, Marie et CHICOINE, Denise, 2013. *Les TMS des membres supérieurs : mieux les comprendre pour mieux les prévenir*. 2^e édition. IRSST Etudes et recherches, RG-779. ISBN 978-2-923831-25-1

SURQUIN, Mireille, 2021. *Conduite de projet en santé travail : les incontournables*. Institut de Santé au Travail du Nord de la France Hauts-de-France. ISBN 978-2-912624-17-8

UNION DES METIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HOTELLERIE, 2023. *Hôtellerie* [en ligne]. [Consulté le 16 février 2024]. Disponible à l'adresse : <https://umih.fr/fr/chiffres-cles/hotellerie/>

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Législation

- Ordonnance n°2017-1389 du 22 septembre 2017 relative à la prévention et à la prise en compte des effets de l'exposition à certains facteurs de risques professionnels et au compte professionnel de prévention a été ratifiée par la Loi n° 2018-217 du 29 mars 2018
- Loi du 1^{er} juillet 1901 en vigueur depuis le 2 juillet 1901 relative au contrat d'association
- Loi n°2021-1018 du 2 août 2021 relative au renforcement de la prévention en santé au travail
- Décret du 16 août 1901 pris pour l'exécution de la loi du 1^{er} juillet 1901 relative au contrat d'association
- Décret n°2022-653 du 25 avril 2022 relatif à l'approbation de la liste et des modalités de l'ensemble socle de services des services de prévention et de santé au travail interentreprises
- Décret n°2022-679 du 26 avril 2022 relatif aux délégations de missions par les médecins du travail, aux infirmiers en santé au travail et à la télésanté au travail
- Décret n°2022-1664 du 27 décembre 2022 relatif à la formation spécifique des infirmiers de santé au travail
- Décret n°2015-1885 du 30 décembre 2015 relatif à la simplification du compte personnel de prévention de la pénibilité
- Décret n°2015-1885 du 30 décembre 2015 relatif aux obligations de l'employeur

Code de la santé publique

- Article L1110-4 modifié par la loi n°2021-1017 du 2 août 2021 du Code de la Santé publique relatif aux droits de la personne et au secret professionnel
- Article L4311-1 modifié par la loi n°2023-379 du 19 mai 2023 du Code de la Santé publique relatif aux règles liées à l'exercice de la profession infirmier

Code du travail

- Article L4624-1 modifié par la loi n°2021-1018 du 2 août 2021 du Code du travail relatif au renforcement de la prévention en santé au travail
- Article R4623-30 en vigueur depuis le 31 mars 2023 du Code du travail relatif au cadre d'exercice de l'infirmier en santé au travail

Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

- Article R4623-14 modifié par le décret n°2022-679 du 26 avril 2022 du Code du travail relatif aux modalités d'exercice
- Article R4624-46 modifié par le décret n°2022-679 du 26 avril 2022 du Code du travail relatif à la fiche d'entreprise
- Article R4121-1 à R4121-4 modifié par le décret n°2015-1885 du 30 décembre 2015 du Code du travail relatif au document unique d'évaluation des risques

ANNEXES

Table des annexes

Annexe 1: La répartition géographique des centres médicaux de l'ALSMT	I
Annexe 2: La composition de l'équipe pluridisciplinaire de l'ALSMT	I
Annexe 3: L'organigramme de l'ALSMT	I
Annexe 4: Les missions des acteurs de prévention du SPSTI.....	II
Annexe 5: Le pôle technique de prévention de l'ALSMT et ses missions	II
Annexe 6: La répartition des postes de travail de l'entreprise et les horaires associés.....	III
Annexe 7: L'organigramme de l'entreprise étudiée	IV
Annexe 8: Les facteurs de risque des TMS	IV
Annexe 9: Les facteurs de risque des lombalgies et TMS des membres supérieurs	V
Annexe 10: Les facteurs psychosociaux au travail	V
Annexe 11: La fiche de poste du métier de gouvernante de l'hôtel X	VI
Annexe 12: La fiche de poste des métiers de femme et valet de chambre de l'hôtel X.....	IX
Annexe 13: La grille d'entretien utilisée dans le cadre des entretiens semi-directifs	XII
Annexe 14: Photographies des différentes catégories de chambres de l'hôtel X.....	XIV
Annexe 15: Photographies des locaux professionnels utilisés par le personnel hôtelier	XIV

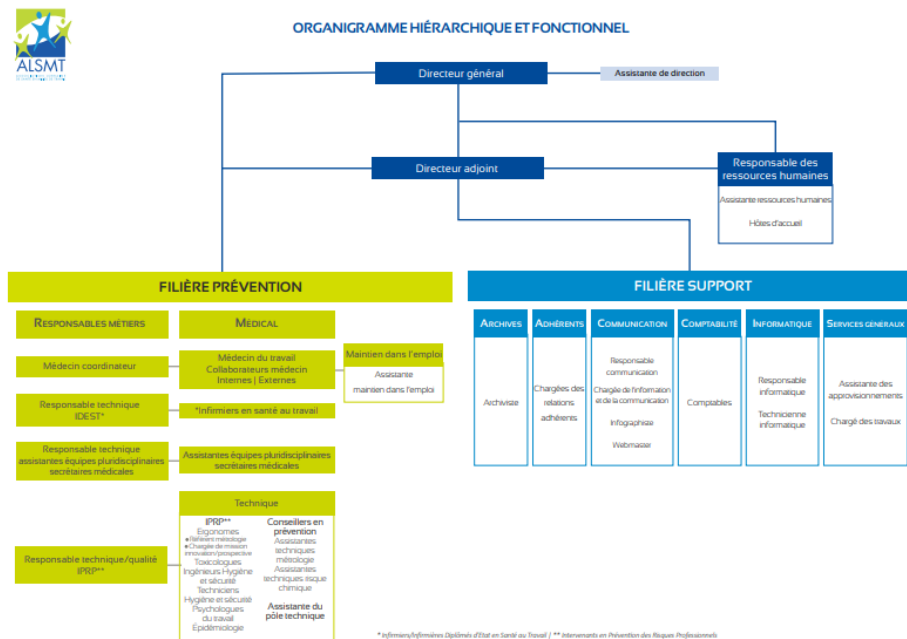
Annexe 1: La répartition géographique des centres médicaux de l'ALSMT



Annexe 2: La composition de l'équipe pluridisciplinaire de l'ALSMT



Annexe 3: L'organigramme de l'ALSMT



Annexe 4: Les missions des acteurs de prévention du SPSTI



Annexe 5: Le pôle technique de prévention de l'ASLMT et ses missions

FILIERE PREVENTION	
POSTES DE TRAVAIL	PRINCIPALES MISSIONS
Une ingénieure HSE	Identifie et évalue tous les risques professionnels (conditions de travail, de sécurité des personnes et du matériel ou protection de l'environnement) Initie des actions de prévention et de contrôle (conformités, normes)
Une Assistante technique en Santé au Travail (AST)	Assure la gestion administrative du pôle, identifie les besoins en santé au travail pour les entreprises de moins de 20 salariés Participe à l'organisation, à l'administration des projets de prévention de la santé et à des actions du service dans ces mêmes entreprises
Cinq ergonomes	Identifient les risques ergonomiques spécifiques à chaque environnement de travail et analysent les postes de travail. Proposent des solutions ergonomiques adaptées pour l'amélioration de ces postes afin d'agir dans la prévention des TMS et dans la formation du personnel aux bonnes pratiques ergonomiques
Un toxicologue HSE	Evalue les risques toxicologiques sur les lieux de travail. Apporte des recommandations sur les mesures de contrôles à mettre en œuvre pour réduire l'exposition aux substances toxiques. S'assure que les entreprises respectent les normes de sécurité toxicologique
Deux psychologues du travail	Mettent en place des programmes de prévention des RPS en identifiant les facteurs de stress. Réalisent des études RPS en cas de situation de crise à la demande du MDT et conseillent les employeurs dans leurs gestions
Deux ingénieurs chimistes	Identifient et évaluent les risques chimiques, analysent les FDS et proposent des mesures de prévention. Mettent en place des systèmes de surveillance de l'exposition (prélèvements de l'air, analyses biologiques) pour garantir le respect des limites d'exposition professionnelle.

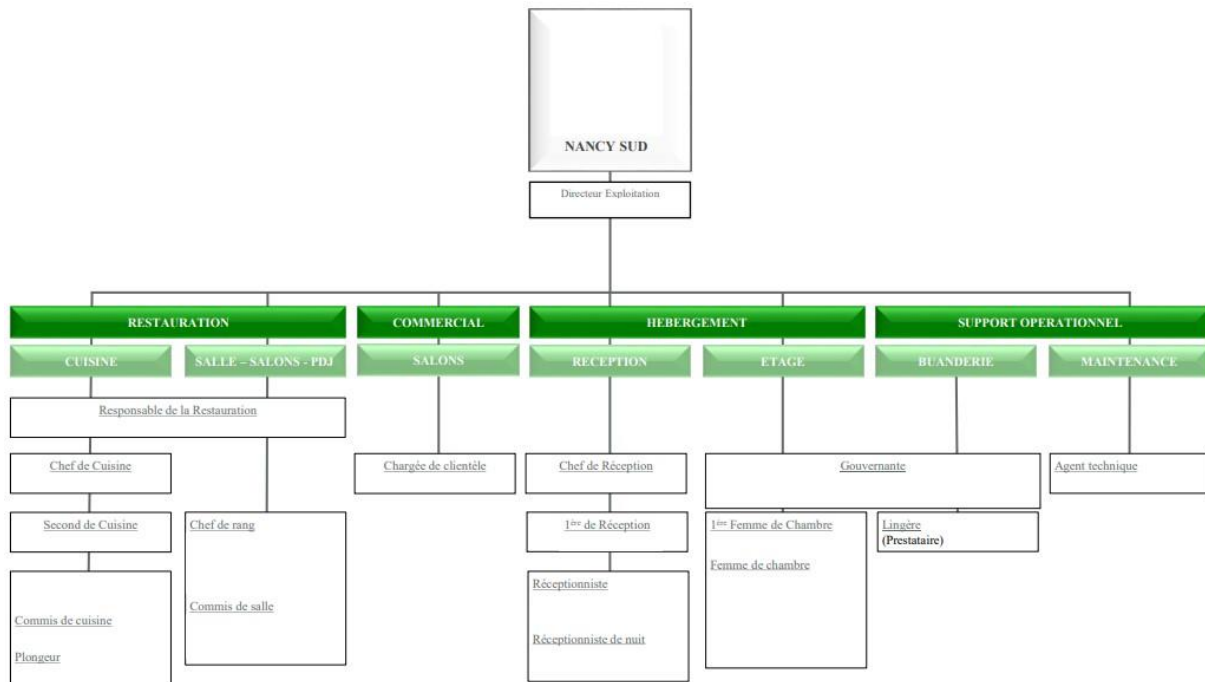
Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

	S'assurent que les entreprises respectent les normes de sécurité chimique
11 techniciens HSE	<p>Identifient des risques et mesures mises en place par les entreprises dans le cadre de la réalisation des Fiches d'Entreprise, les accompagnent dans la réalisation du DUERP</p> <p>Réalisent des études en métrologie des ambiances de travail (bruit, éclairage)</p>

Annexe 6: La répartition des postes de travail de l'entreprise et les horaires associés

Unités de travail	Postes de travail	Horaires
Administration	1 directeur d'hôtel 1 chef de réception 1 premier de réception 2 réceptionnistes de nuit 2 employés de réception	8h30-17h00 du lundi au vendredi 7h15-15h00 du lundi au vendredi 7h00-15h00 ou 15h00-23h00 du lundi au dimanche 23h15-7h00 du lundi au vendredi et/ou samedi et dimanche 9h00-17h00 du lundi au dimanche
Hôtellerie	2 gouvernantes 1 première femme de chambre 3 femmes de chambre et 1 valet de chambre	8h00-16h00 du lundi au vendredi 7h30-15h15 ou 8h45-15h15 du lundi au dimanche (jours modulables) 8h45-15h15 ou 9h15-14h45 du lundi au dimanche (jours modulables)
Restauration	1 responsable de restauration 1 chef de cuisine 1 second de cuisine 1 commis de cuisine 1 plongeur 4 chefs de rang 2 commis de salle	8h30-16h00 du lundi au vendredi 8h00-14h00 et 19h00-22h00 du lundi au vendredi 9h00-14h00 et 19h00-22h00 du lundi au vendredi 6h00-14h00 ou 7h00-15h00 du lundi au dimanche ou 15h00-23h00 certains samedis
Commerce	1 attachée commerciale	9h00-17h00 du lundi au vendredi

Annexe 7: L'organigramme de l'entreprise étudiée



Annexe 8: Les facteurs de risque des TMS

Facteurs extra-professionnels	Facteurs professionnels
Facteurs de susceptibilité individuelle	Biomécaniques
Âge	Répétition élevée des gestes (fréquence, vitesse)
Genre féminin (syndrome du canal carpien)	Intensité élevée des efforts (forces exercées, masses transportées ou déplacées, pénibilité physique globale du poste de travail)
Patrimoine génétique	Maintien prolongé d'une posture défavorable (abduction de l'épaule, flexion/extension du coude ou du poignet, flexion/torsion du tronc)
Obésité	Amplitude importante des mouvements
Grossesse (syndrome du canal carpien)	Appui ou pression localisée sur le talon de la main ou le coude
	Exposition aux vibrations transmises à la main
	Exposition aux vibrations transmises au corps entier
	Travail au froid
Antécédents médico-chirurgicaux	Durée d'exposition prolongée aux contraintes physiques
Antécédents de tendinopathies/syndromes canaux/lombalgies	Combinaison de facteurs biomécaniques (+++)
Diabète	Organisationnels
Rhumatisme inflammatoire	Travail sous contrainte de temps
Hypothyroïdie sévère (syndrome du canal carpien)	Temps de cycle très court
	Absence de temps de récupération
	Rigidité des procédures et contrôles
	Absence de marges de manœuvre individuelles/collectives
	Absence des moyens de faire un travail de qualité
Hypersollicitation extra-professionnelle	Monotonie de la tâche
Pratique intensive d'un sport sollicitant les membres ou le rachis	Répartition des postes selon le genre
Pratique intensive du bricolage	Psychosociaux
Pratique intensive du jardinage	Stress professionnel
	Forte demande psychologique
	Faible latitude décisionnelle
	Manque de soutien de la hiérarchie
	Manque de soutien des collègues
	Faible reconnaissance dans le travail

Source : d'après Roquelaure *et al.* (2014)

Annexe 9: Les facteurs de risque des lombalgies et TMS des membres supérieurs

Facteurs de risque
Lombalgies
Port manuel de charges
Flexions/torsions du tronc
Charge de travail physique élevée
Posture de travail statique
Vibrations corps-entier
Forte demande psychologique
Monotonie de la tâche
Faible soutien social
Stress perçu élevé
TMS des membres supérieurs
Manutention manuelle de charges
Répétitivité élevée
Force élevée
Répétitivité et force élevée
Répétitivité et froid
Vibration

Source : National research council (2001)

Annexe 10: Les facteurs psychosociaux au travail

Catégories	Exemples de facteurs psychosociaux au travail
Intensité et temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> – Contraintes de rythme – Existence d'objectifs irréalistes ou flous – Exigence de polyvalence non maîtrisée – Instructions contradictoires – Longues journées de travail, travail en horaires atypiques, imprévisibilité des horaires de travail, etc.
Exigences émotionnelles	<ul style="list-style-type: none"> – Nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions – Exigence de sourire ou de bonne humeur – Tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine – Contrôle total de soi en toutes circonstances et affichage constant d'une « attitude positive »
Manque d'autonomie	<ul style="list-style-type: none"> – Manque de possibilité d'être acteur dans son travail – Manque de « latitude décisionnelle » et de marges de manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail) – Manque de participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences
Rapports sociaux au travail dégradés	<ul style="list-style-type: none"> – Relations avec les collègues ou avec la hiérarchie – Perspectives de carrière – Adéquation de la tâche à la personne – Procédures d'évaluation du travail – Attention portée au bien-être des salariés – « Pathologies » des rapports sociaux comme le harcèlement moral
Conflits de valeurs	<ul style="list-style-type: none"> – Conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés
Insécurité de la situation de travail	<ul style="list-style-type: none"> – Insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non-maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) – Risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier, etc.)

Source : ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé (2011)

Annexe 11: La fiche de poste du métier de gouvernante de l'hôtel X

	Référentiel de métier : GOUVERNANTE			1. Descriptif de métier
Cette page est la première des trois parties qui constituent le Référentiel. Elle décrit de façon synthétique le métier ou le poste.				
1.1. Résumé du poste et liaisons				
Résumé du poste : Assurer le confort, l'hygiène et la qualité de service dus au client en gérant les femmes de ménage et/ou le prestataire. Représenter l'établissement et assurer la relation client dans les étages conformément à la promesse client.				
Missions complémentaires : Famille professionnelle : Etages / Buanderie <u>Effectif concerné :</u> Hiérarchique : Responsable d'Etablissement <u>Liaisons fonctionnelles :</u> Tous départements et services Subordonnés : Responsables d'Etages, Femmes de chambre, Lingères				
1.2. Missions principales du poste				
Accueillir et gérer le contact client	■ Accueillir et gérer le contact client			
Manager l'activité	■ Préparer les décisions, l'action et assurer le suivi ■ Manager son service au quotidien ■ Assurer le respect des procédures qualité, hygiène/sécurité, installations, environnement			
Manager les hommes	■ Cadrer et mobiliser son équipe ■ Initier et faire vivre la communication dans son équipe ■ Motiver et tenir son équipe ■ Epauler, évaluer et gérer ses collaborateurs ■ Assurer la gestion administrative du personnel			
S'organiser et contribuer positivement à l'ambiance et à l'efficacité dans l'entreprise	■ S'organiser et prendre des initiatives ■ Se comporter en interne			
Remarque : une puce vide (□) utilisée à la place d'une puce pleine (■) ou rajoutée manuellement devant indique que ce qui suit n'est pas attendu du collaborateur pour l'instant (motifs possibles : sa maturité dans le poste, l'organisation de l'établissement, des priorités plus importantes qui lui sont données par ailleurs). Cette remarque concerne la partie 1.2. et la partie 2.				
1.3. Missions complémentaires (à compléter si nécessaire)				
■ ■ ■ ■				
1.4. Moyens				
Moyens humains :	Matériel et outils :	Bonnes Pratiques en place :	Autres moyens :	
<ul style="list-style-type: none"> • Femmes de Chambre • Prestataires 	<ul style="list-style-type: none"> • Chariot • Matériel de nettoyage • Stock linge • 	□ Se référer au tableau des procédures	□ Budget	
1.5. Contexte du poste (à compléter si nécessaire)				

GOUVERNANTE	
2. Résultats et compétences attendus	
<p>Cette deuxième partie s'articule sur les missions du poste. Elle donne les indicateurs de résultat ainsi que les savoir-faire requis (en rouge) pour le poste. Les "critères observables" qui apparaissent sous les savoir-faire servent à définir le détail de ce qui est attendu du titulaire.</p>	
Missions :	Accueillir et gérer le contact client
Indicateurs de résultat	Savoir-faire et repérage des compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Visites mystères • (in)satisfaction manifestée par le client • Résultats de son service 	<p>Accueillir et gérer le contact client</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A une présentation et une tenue soignée et accueillante, conforme à l'image de l'établissement et aux procédures. Donne une bonne image de professionnalisme ■ A un comportement irréprochable (attentif, chaleureux, dynamique, réactif) : regard, sourire, mouvement vers le client, attention portée et respect, adaptation à lui et à son attente... ■ Répond rapidement au client au téléphone (si ligne directe). Met en attente avec tact lorsque nécessaire, est attentif à ne pas faire trop attendre et propose de rappeler dès que nécessaire. Canalise le client avec tact et sait aller à l'essentiel. Garde la maîtrise de la durée d'appel. ■ Respecte et veille à faire respecter l'inimitié du client lors de la réalisation de son travail ■ Tient compte des habitudes des clients en séjour régulier et/ou de longue durée ■ Manifeste sa disponibilité, prend le client en charge dès que nécessaire et répond aux demandes des clients concernant les services proposés par l'hôtel si celui-ci en fait la demande ■ Gère les réclamations clients qui sont du ressort de son service (lorsque celles-ci n'ont pas été prises en charge par ses collaborateurs). Renvoie sur la réception si nécessaire. ■ Garde la juste distance (évite les excès de familiarité dans le langage ou l'attitude). Quitte systématiquement le client sur une note positive et attentionnée : remerciement, salutation ... ■ Fait vivre les engagements de l'établissement et dans son domaine de compétence.
Missions :	Manager l'activité
Indicateurs de résultat	Savoir-faire et repérage des compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs du tableau de bord pour le service • Justesse des analyses et diagnostics • Propositions faites • Réactivité dans la prise de décisions • Autonomie et implication personnelle 	<p>Préparer les décisions, l'action et assurer le suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Propose les objectifs et budgets de son service en liaison avec son hiérarchique direct (Gouvernante) ■ Définit le plan d'action qui permettra d'atteindre les objectifs de son service, d'optimiser son fonctionnement comme sa performance en synergie avec son établissement ■ Assure la réalisation du plan d'action, son suivi, et met en place les actions correctrices éventuelles ■ Tient à jour ses tableaux de bord (état des chambres, stocks linge, produits d'accueil...) ■ Etablit les plannings de travail des collaborateurs ou des prestataires sous-traitant (cf. procédure en vigueur). <p>Manager son service au quotidien</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Coordonne l'attribution des chambres avec l'équipe réception en fonction de ses contraintes de nettoyage et maintenance ■ Transmet les informations nécessaires aux autres services (réception, buanderie, maintenance...) et aux autres membres de son service ■ Connait le cahier des charges et les engagements des prestataires externes. Veille à la qualité de service due (location de linge, nettoyage...) ainsi qu'au respect de leurs engagements. ■ Surveille attentivement le respect de la qualité de service, de la promesse client (de la marque) et incite le client à s'exprimer sur le livre d'or interactif ■ Assure la traçabilité des non-conformités ou problèmes les concernant ■ Supervise la maintenance des chambres avec la maintenance (Agent Technique ou prestataire extérieur) ■ Gère l'ensemble des dépenses relatives aux produits d'entretien et aux produits d'accueil mis à disposition <ul style="list-style-type: none"> ■ Contribue à l'optimisation des coûts d'énergie <p>Assurer le respect des procédures qualité, hygiène/sécurité, installations, environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Veille à la propreté, au rangement, au caractère agréable et à la bonne image globale constants des chambres, des parties communes et des rangements du service ■ Contrôle en permanence les chambres et les communs, est garant de l'hygiène, de la qualité du nettoyage, du respect de la prestation de service (produits d'accueil...) et de la sécurité des locaux ■ Assure la disponibilité et la mise à jour des documents et consommables (serviette papier, savon...) à mettre à disposition du client ■ Veille à l'utilisation normale des matériels et installation (pour assurer leur pérennité et contribuer à la maîtrise des coûts d'entretien/rénovation) ■ Veille à la sécurité des biens (biens des clients) et des personnes au niveau de son service. Applique et s'assure, de l'application des règles de sécurité de l'établissement (incendie...). ■ Applique et fait appliquer les règles de sécurité de l'hôtel ■ Respecte et fait respecter les engagements de la « Charte Environnement » qui le concerne (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...) ■ Veille au respect des bonnes mœurs dans les étages et intervient si nécessaire

Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

Missions :	Manager les hommes
Indicateurs de résultat	Savoir-faire et repérage des compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Résultats de l'équipe ou de l'établissement • Absentéisme • Turn-over • Entraîn, volontarisme et communication dans l'équipe • Sourire et bons retours via les clients 	<p>Cadrer et mobiliser son équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Organise et répartit le travail en temps et en heure (en lien avec l'affluence et/ou les consommations prévues). Donne les instructions précises nécessaires à chacun ■ Veille à disposer de l'effectif nécessaire à l'activité. Gère les temps de travail en optimisant l'efficacité de chacun et en anticipant les plannings ■ Fait respecter les règles et procédures au niveau de son équipe ou établissement : horaires, règlement intérieur, sécurité... Adapte si nécessaire celles-ci aux réalités de l'établissement (en liaison sa hiérarchie) ■ S'adapte à toutes les situations de management et gère efficacement les conflits ■ Mène les entretiens de management nécessaires (recadrage, félicitation, résolution de problème...) ■ Anime les réunions et les points nécessaires en veillant à optimiser le temps consacré et à ne pas perturber l'activité, l'accueil ou le service (suivant le cas) ■ Agit concrètement pour accroître la mobilisation et l'efficacité de son équipe <p>Initier et faire vivre la communication dans son équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Est à l'écoute de son équipe, fait preuve de disponibilité et d'ouverture tout en gardant la distance nécessaire. Veille à entretenir avec l'équipe un esprit de dialogue ■ Répond rapidement aux demandes de ses collaborateurs ■ Assure un bon relais des informations descendantes (de la direction ou autres) à transmettre à ses équipes. Communique toute information utile ■ Filtre avec pertinence les informations à ne pas retransmettre à son équipe ■ Privilégie le parler vrai tout en étant attentif à dire les choses au bon moment (en tête à tête) ainsi que d'une façon adaptée à la personnalité et au mode de fonctionnement du collaborateur <p>Motiver et tenir son équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Explique avec conviction la stratégie et objectifs de l'entreprise (établissement et SPHB et/ou du service). Est solidaire des décisions prises par ou avec sa hiérarchie ■ Transmet son allant et son enthousiasme. Développe l'esprit d'équipe et les valeurs de l'entreprise. Veille au maintien d'une bonne ambiance de travail par un management de proximité ■ Reconnaît le travail bien fait, valorise ses collaborateurs (en restant objectif et juste) ■ Fixe des objectifs adaptés (clairs, ambitieux, réalisables...) en associant ses collaborateurs ou en les aidant à se les approprier ■ Fait preuve d'autorité sans être autoritaire ■ Délègue, avec discernement, ce qui peut et doit l'être. Ne se laisse pas piéger à garder les tâches qu'il aime faire mais qui ne sont plus dans son cœur de métier. Responsabilise son équipe ■ Reste positif et garde son sang-froid. Ne stresse pas inutilement son équipe mais « éponge » le stress excessif <p>Epauler, évaluer et gérer ses collaborateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Connaît ses collaborateurs (aptitudes, compétences, mode de fonctionnement...), évalue leurs performances et leurs compétences (debriefing avec eux des contrôles qualité les concernant, des enregistrements éventuels réalisés) ■ Aide et épauler ses collaborateurs en étant attentif à les responsabiliser et à développer leur autonomie ■ Identifie, fait remonter et argumente à sa hiérarchie les besoins de formation de chacun ainsi que les promotions ou évolutions salariales à prévoir. Etablit le plan de formation de son service ou de l'établissement (pour le Responsable d'établissement) ■ Participe à la formation et au développement des compétences de ses collaborateurs et les accompagne dans leur évolution professionnelle ■ Prépare et mène les entretiens annuels de chacun de ses collaborateurs directs. Y associe éventuellement les managers ou coordinateurs sous son autorité (cf. procédure d'entretien annuel) ■ Participe au processus de recrutement de ses collaborateurs selon la procédure en vigueur et ses délégations (validation profil, annonce, tri CV, sélection et décision) ■ Assure ses entretiens d'embauche en utilisant les supports et la procédure correspondante. Transmet à sa hiérarchie et au service RH les grilles utilisées ■ Assure et/ou supervise avec attention la bonne intégration des nouveaux collaborateurs (cf. procédure) ■ Tient sa hiérarchie informée des problèmes rencontrés avec les collaborateurs et propose les sanctions nécessaires <p>Assurer la gestion administrative du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Assure la gestion et l'administration du personnel conformément aux procédures (en lien avec le service Administration comptabilité et paye) : contrat de travail, visite médicale, habilitations... ■ Assure le suivi et la transmission des feuilles d'heures de travail (voir procédure en la matière) ■ Veille globalement à l'application des législations relatives au droit du travail (et en est garant)

Missions :	S'organiser et contribuer positivement à l'ambiance et à l'efficacité dans l'entreprise
Indicateurs de résultat	Savoir-faire et repérage des compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de problèmes relationnels avec ses collègues • Productivité et efficacité personnelle • Façon dont il est perçu par ses collègues, spontanéité avec laquelle les autres l'aident • Autonomie et implication personnelle 	<p>S'organiser et prendre des initiatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fait preuve de curiosité dans son métier. S'informe et se forme en permanence pour entretenir sa compétence ■ S'intéresse aux outils (logiciels, matériels...) nécessaires à son travail, est attentif à les maîtriser et s'y forme dès que nécessaire ■ Estime correctement les priorités liées à l'importance ou l'urgence de ses tâches et s'organise en conséquence (pour ce qui relève de son autonomie). Respecte les priorités données par sa hiérarchie (ex : priorité client et reprendre ses autres tâches plus tard) ■ S'organise et optimise sa gestion du temps sans perturber celle des autres. S'occupe spontanément à des tâches utiles pendant les périodes calmes. Demande de l'aide lorsque cela est nécessaire ■ Reste en éveil en toutes circonstances, avertit immédiatement de tout dysfonctionnement et fait preuve d'esprit de responsabilité ■ Est force de proposition, propose des solutions ou des améliorations ■ Prend les initiatives attendues à son niveau de responsabilité et se montre proactif (anticipe) <p>Se comporter en interne</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Montre l'exemple, reste positif et enthousiaste dans toutes les situations (entre collègues comme face au client) ■ Participe aux formations proposées et est en particulier attentif à participer aux formations légalement obligatoire (sécurité...) ■ Etablit et entretient de bonnes relations en interne : avec sa hiérarchie, ses collègues, le personnel des autres établissements. Sait être convivial tout en gardant la juste distance ■ Fait circuler les informations utiles, communique à ses collègues ce dont ils ont besoin ■ Rend spontanément compte de son activité à sa hiérarchie (en lien avec le reporting convenu) ■ S'exprime, argumente et défend ses idées dès que nécessaire ■ Respecte les horaires de travail, est volontaire et se rend disponible en cas de nécessité, adapte son rythme de travail en fonction de l'affluence, des événements et des clients ■ Respecte l'ensemble des procédures en place (cf. classeur des procédures dans chaque établissement) ■ Fait preuve de la discrétion requise avec les clients et les tiers. De même avec ses collègues lorsqu'il a accès à des informations confidentielles (particulièrement pour les postes de management)

Annexe 12: La fiche de poste des métiers de femme et de valet de chambre de l'hôtel X

	Référentiel de métier : FEMME DE CHAMBRE			1. Descriptif de métier
Cette page est la première des trois parties qui constituent le Référentiel. Elle décrit de façon synthétique le métier ou le poste.				
1.1. Résumé du poste et liaisons				
Résumé du poste : Nettoyer, ranger et assurer la remise en état quotidienne des chambres, des salles de bain et des parties communes selon les normes qualité et hygiène de l'établissement. Assurer les tâches de nettoyage et de repassage qui lui sont confiées. Assurer les tâches de service qui lui sont demandées avec prévenance, sourire et sens de la qualité : service petit-déjeuner en salle, service petit déjeuner ou collation en chambre (fonction de l'organisation et de l'établissement).				
Missions complémentaires : Famille professionnelle : Etages / Buanderie Effectif concerné : Hiérarchique : Gouvernante ou Responsable Hébergement ou Responsable Etablissement (suivant le cas) Liaisons fonctionnelles : Responsable d'Etage et personnel de l'établissement				
1.2. Missions principales du poste				
Assurer le nettoyage et la remise en état	■	Nettoyer et entretenir	■	Avoir un comportement adapté dans l'établissement
	■		■	Assurer le service de lingerie / buanderie
	■		■	Assurer le respect des procédures hygiène/sécurité, installations, environnement
Assurer le petit déjeuner, le service des pauses du bar et des encas	■	Assurer les préparations, la tenue du buffet de petit déjeuner et son débarras	■	Assurer les pauses séminaires et le service au bar
	■		■	Tenir la salle de petit déjeuner et participer au service d'étage
S'organiser et contribuer positivement à l'ambiance et à l'efficacité dans l'entreprise	■	S'organiser et prendre des initiatives	■	Se comporter en interne
Remarque importante : une puce vide (□) utilisées à la place d'une puce pleine (■) indique que ce qui suit n'est pas attendu du collaborateur pour l'instant (motifs possibles : sa maturité dans le poste, des spécificités d'organisation de l'établissement, des priorités plus importantes qui lui sont données par ailleurs). Cette remarque concerne la partie 1.2. et la partie 2.				
1.3. Missions complémentaires (à compléter si nécessaire)				
	■		■	
	■		■	
	■		■	
	■		■	
1.4. Moyens				
<u>Moyens humains :</u>	<u>Matériel et outils :</u>	<u>Bonnes Pratiques en place :</u>	<u>Autres moyens :</u>	
□	<ul style="list-style-type: none"> • Chariot • Matériel de nettoyage • Stock linge • ... 	□ Se référer au tableau des procédures	□	
1.5. Contexte du poste (à compléter si nécessaire)				
□				

Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

	<p>FEMME DE CHAMBRE</p> <p style="text-align: right;">2. Résultats et compétences attendus</p> <p>Cette deuxième partie s'articule sur les missions du poste. Elle donne les indicateurs de résultat ainsi que les savoir-faire requis (en rouge) pour le poste. Les « critères observables » qui apparaissent sous les savoir-faire servent à définir le détail de ce qui est attendu du titulaire.</p>
Missions :	Assurer le nettoyage et la remise en état
Indicateurs de résultat	Savoir-faire et repérage des compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Productivité (nombre de chambres faites) • Contrôles qualité et nombre de non-conformités constatées • Perte/voi de linge non signalés et constatés lors des inventaires • Durée de vie des outillages et équipements utilisés • Autonomie et implication personnelle 	<p>Nettoyer et entretenir les chambres et les communs</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nettoie et met en ordre les chambres, salles de bain en veillant bien à disposer les produits d'accueil ou d'information, le linge, le papier toilette... ■ Veille particulièrement au respect des normes et procédures de l'établissement (en lien avec les référentiels de la marque) ■ Rend la chambre agréable au premier coup d'œil par une disposition harmonieuse du mobilier ■ Veille aux odeurs et applique la procédure prévue (aération, appareil désodorisant...) ■ Signale à sa hiérarchie les anomalies, les dysfonctionnements du matériel et les maintenances à prévoir (cf. procédures en vigueur) ■ Signale et/ou fait le nécessaire par rapport aux nettoyages qui ne font pas partie du process courant (taches dessus de lit, moquette, murs...) ■ Réapprovisionne le bar si nécessaire (pour les établissements concernés) ■ Note les disparitions constatées de linge conformément à la procédure en vigueur (son bloc note + cahier à l'office ?) <ul style="list-style-type: none"> ■ Veille à la rapidité et à sa productivité lors de ces tâches de nettoyage. <p>Avoir un comportement adapté dans l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A une tenue et un comportement qui véhicule une bonne image de l'établissement : propreté et soin corporel, tenue éventuellement prévue... ■ Sourit et salue tout client croisé. A une attitude appliquée, sérieuse et respectueuse ■ Veille à ne pas parler fort avec ses collègues dans les couloirs. Garde en permanence à l'esprit le confort de la clientèle ■ Veille à laisser les circulations disponibles pour les clients, à ne pas bloquer les ascenseurs... ■ Frappe à la porte et veille à ne pas déranger le client encore dans la chambre. Fait preuve de prévenance et de gentillesse <p>Assurer le service de lingerie / buanderie</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Enregistre et comptabilise les entrées et les sorties de linge (propre, sale) ■ Contrôle et isole le linge à mettre au rebut et/ou qui nécessite des retouches de coutures (voir procédure) ■ Assure le nettoyage du linge de l'établissement selon les procédures en vigueur (draps, serviettes, linge du restaurant...) ■ Prépare les ballots pour le prestataire (pour le nettoyage qui est sous-traitées) ■ Repasse le linge avec le soin requis ■ Veille à l'ordre et au bon rangement de la lingerie ■ Traite ou envoie à la teinturerie les vêtements confiés par les clients (ou réception ?). Assure la comptabilisation et le suivi de ces entrées / sorties <p>Assurer le respect des procédures hygiène/sécurité, installations, environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Trie et compte les pièces de linge sale avant leur envoi en lingerie ■ Garde toujours sur elle le "pass" mis à sa disposition et en est responsable ■ Veille à la propreté, au rangement et à la bonne image globale des espaces de travail et/ou de rangement du service (office etc.) ■ Nettoie et entretient quotidiennement son chariot (qui doit véhiculer une bonne image), assure son remplissage ■ Veille à l'utilisation normale des matériels et installation (pour assurer leur pérennité et contribuer à la maîtrise des coûts d'entretien/rénovation) ■ Prend de même soin du matériel, des produits d'accueil et du linge. Respecte les consignes d'utilisation des produits d'entretien. Optimise les dépenses liées aux produits d'entretien, aux produits d'accueil et au linge ■ Veille à la sécurité des biens et des personnes au niveau de son service. Applique et s'assure, de l'application des règles de sécurité de l'établissement (incendie...). Veille à bien refermer les chambres dès son départ ■ Applique scrupuleusement la procédure de gestion des objets trouvés ■ Respecte et fait respecter les engagements de la « Charte Environnement » qui le concerne (économie d'énergie, recyclage, tri des déchets...): Trie les déchets, éteint les ampoules et appareils restés allumés ■ Veille au respect des bonnes mœurs dans les zones où elle intervient (étages) et signale tout manquement à sa hiérarchie

Douleurs chez le personnel hôtelier - Mise en lumière du système de releveur de lit

Missions :	Assurer le petit déjeuner, le service des pauses du bar et des encas
Indicateurs de résultat	Savoir-faire et repérage des compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Visites mystères • (in)satisfaction manifestée par le client • Contrôles qualité • Chiffre d'affaires bar • Chiffre d'affaires encas • Taux de captation des petits-déjeuners 	<p style="color: red; margin: 0;">Assurer les préparations, la tenue du buffet de petit déjeuner et son débarras</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Assure la réception des produits concernant le petit déjeuner dans le respect des procédures ■ Range et stocke les produits de manière appropriée (éviter dégradation et casse) ■ Met en place le buffet et les boissons selon la procédure en vigueur (respect du cahier des charges de la marque etc.) ■ Contribue à la bonne gestion de la vaisselle et du petit matériel en évitant la casse ■ Prépare les pauses séminaires ■ Prépare les encas conformément aux exigences qualité et aux procédures ■ Nettoie et range la salle et les arrières après le service ■ Participe efficacement aux inventaires et à leur préparation dans le respect de la procédure en vigueur
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiance dans la salle de petit-déjeuner ou au bar 	<p style="color: red; margin: 0;">Assurer les pauses séminaires et le service au bar</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Met en place avec soin les pauses séminaires conformément aux procédures et exigences de la marque ■ Remet en ordre et nettoie rapidement la salle dès que nécessaire ■ Propose une boisson aux personnes en attente au bar ou dans la zone d'attente assise ■ Réalise les préparations et cocktails pour lesquelles il a la compétence ■ Sert les clients conformément aux exigences de la marque : façon de faire et prestation prévue (mélange salé ou amuse-bouche) ... ■ Echange avec les clients en attente au bar (avec convivialité et juste distance) dès que l'affluence le permet et en tous cas en étant avant tout centré sur sa mission principale ■ Relance les clients avec tact pour une autre boisson lorsqu'ils attendent un certain temps ■ Propose des encas aux clients aux heures de repas ou lors d'arrivées tardives (dépend de l'établissement) ■ Assure avec prévenance, courtoisie et soin le service en chambre des petits déjeuners ou encas qui lui sont demandés de servir <p style="color: red; margin: 0;">Tenir la salle de petit déjeuner et participer au service d'étage</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Surveille en permanence le buffet, détecte tout manque et l'approvisionne en temps réel ■ Est attentif à tout client qui reste en attente de quelque chose et s'en préoccupe ■ Aide le client à s'installer avec tact dès que nécessaire (personne âgée etc.) ■ Prend avec courtoisie les numéros de chambre et pointe les petits-déjeuners pris (selon procédure) ■ Veille en permanence au confort du client et lui propose de l'aide ou une solution dès que nécessaire ■ Intervient auprès des clients en salle de petit-déjeuner, avec tact mais fermeté, dès que des comportements d'une personne ou d'un groupe posent un problème : personne très bruyante, altercation...
Missions :	S'organiser et contribuer positivement à l'ambiance et à l'efficacité dans l'entreprise
Indicateurs de résultat	Savoir-faire et repérage des compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de problèmes relationnels avec ses collègues • Productivité et efficacité personnelle • Façon dont il est perçu par ses collègues, spontanément avec laquelle les autres l'aident • Autonomie et implication personnelle 	<p style="color: red; margin: 0;">S'organiser et prendre des initiatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fait preuve de curiosité dans son métier. S'informe et se forme en permanence pour entretenir sa compétence ■ S'intéresse aux outils (logiciels, matériels...) nécessaires à son travail, est attentif à les maîtriser et s'y forme dès que nécessaire ■ Estime correctement les priorités liées à l'importance ou l'urgence de ses tâches et s'organise en conséquence (pour ce qui relève de son autonomie). Respecte les priorités données par sa hiérarchie (ex : priorité client et reprendre ses autres tâches plus tard) ■ S'organise et optimise sa gestion du temps sans perturber celle des autres. S'occupe spontanément à des tâches utiles pendant les périodes calmes. Demande de l'aide lorsque cela est nécessaire ■ Reste en éveil en toutes circonstances, avertit immédiatement de tout dysfonctionnement et fait preuve d'esprit de responsabilité ■ Est force de proposition, propose des solutions ou des améliorations ■ Prend les initiatives attendues à son niveau de responsabilité et se montre proactif (anticipe) <p style="color: red; margin: 0;">Se comporter en interne</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Montre l'exemple, reste positif et enthousiaste dans toutes les situations (entre collègues comme face au client) ■ Participe aux formations proposées et est en particulier attentif à participer aux formations légalement obligatoire (sécurité...) ■ Etablit et entretient de bonnes relations en interne : avec sa hiérarchie, ses collègues, le personnel des autres établissements. Sait être convivial tout en gardant la juste distance ■ Fait circuler les informations utiles, communique à ses collègues ce dont ils ont besoin ■ Rend spontanément compte de son activité à sa hiérarchie (en lien avec le reporting convenu) ■ S'exprime, argumente et défend ses idées dès que nécessaire ■ Respecte les horaires de travail, est volontaire et se rend disponible en cas de nécessité, adapte son rythme de travail en fonction de l'affluence, des événements et des clients ■ Respecte l'ensemble des procédures en place (cf. classeur des procédures dans chaque établissement) ■ Fait preuve de la discrétion requise avec les clients et les tiers. De même avec ses collègues lorsqu'il a accès à des informations confidentielles (particulièrement pour les postes de management)

Annexe 13: La grille d'entretien utilisée dans le cadre des entretiens semi-directifs

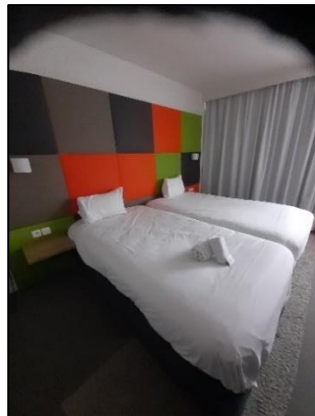
Date de l'entretien :		
Identité	Sexe : Année de naissance :	
Activité professionnelle actuelle	Poste occupé : Type de contrat : Temps de travail hebdomadaire : Ancienneté au poste dans cette entreprise : Aménagement de poste :	
Parcours professionnel	Ancienneté sur ce poste sur toute la carrière professionnelle : Autre poste actuellement en dehors de cette entreprise et nombre d'heures hebdomadaire :	
Points santé-travail	Incapacité permanente partielle de travail : RQTH : Pension d'invalidité : Affection longue durée : Maladie professionnelle / Accident du travail :	
	Questions principales	Questions complémentaires
Vécu au travail	Quel est votre niveau de stress au travail entre 0 et 10 ?	Pour quelle(s) raison(s) ressentez-vous ce stress ?
	Que pensez-vous de la cadence de travail dans cet hôtel ?	Pensez-vous que cette cadence au travail a un impact sur votre santé ? Est-ce difficile pour vous de respecter cette cadence ? Quel est votre ressenti ? Pourquoi, selon vous ?
	Pourriez-vous évaluer votre satisfaction au travail actuelle entre 0 et 10 ?	Pour quelle(s) raison(s) avez-vous mis cette cotation ?
Points sur le poste actuel	Quelle(s) sont vos difficultés dans ce métier ? Quelle est la tâche la plus difficile pour vous ? Pouvez-vous coter entre 0 et 5 l'effort de pousser le chariot de linge propre dans le couloir ? Pouvez-vous coter entre 0 et 5 l'effort de porter les sacs de linge sale ? Combien de sacs portez-vous par jour ? Pourriez-vous coter entre 0 et 10 votre capacité actuelle de travail ?	Pourquoi ? Pourquoi ? Pourquoi ? Pourquoi ? Pourquoi cette cotation ?
Pratiques concernant les releveurs de lits	Utilisez-vous les systèmes de releveurs de lits ?	A quelle fréquence ? Pourquoi ?
	Selon vous, quels sont les points positifs de ce système ?	Pourquoi ?
	Quels sont ses points négatifs ?	Pourquoi ?
	Que pensez-vous de l'aspect ergonomique de ce système ?	Pourquoi ? Est-il adapté à votre taille ?
	Pouvez-vous coter entre 0 et 5 l'effort de baisser le lit tout en activant le releveur ?	Pourquoi ?

	Quels seraient les axes d'amélioration à lui apporter ?	Quel(s) seraient les bénéfices ?
Points sur les autres équipements	Quels autres matériels avez-vous dans l'entreprise ?	Est-ce que vous les utilisez ? Pourquoi ?
Axes d'amélioration	Quel(s) matériel(s) seraient à mettre en place pour faciliter la réalisation de vos tâches quotidiennes ? Qu'est-ce que vous souhaiteriez que l'entreprise fasse pour améliorer vos conditions de travail ?	En quoi cela pourrait vous être utile ? Pourquoi ? Selon vous, est ce réalisable ?
Etat de santé	Que pensez-vous de votre état de santé physique ? Et psychologique ? Avez-vous des douleurs ? Pensez-vous que ces douleurs soient liées au travail ? Durant ces 12 derniers mois, avez-vous été absent(e) pour raison de santé ?	Pourquoi ? Pourquoi ? Localisation ? Depuis quand ? Prenez-vous des traitements antalgiques ? Prescrits ou non ? Quelle(s) activité(s) professionnelle(s) auraient pu entraîner ces douleurs ? Pour quel(s) motif(s) ? Pour quelle durée ?
Mode de vie	Quelle(s) activités physique(s) pratiquez-vous régulièrement en dehors du travail ? Etes-vous sujet à des troubles du sommeil ? Etes-vous consommateur de tabac, d'alcool, d'autres substances ?	A quelle fréquence ? Problèmes d'endormissement/ réveils nocturnes ? Pourquoi ? Est-ce que le travail a un rapport avec votre consommation ?
Avenir professionnel	Pensez-vous que dans 2 ans, votre état de santé vous permettra d'effectuer votre travail ? Combien de temps vous projeter vous dans ce métier ?	Pourquoi ? Pourquoi ?

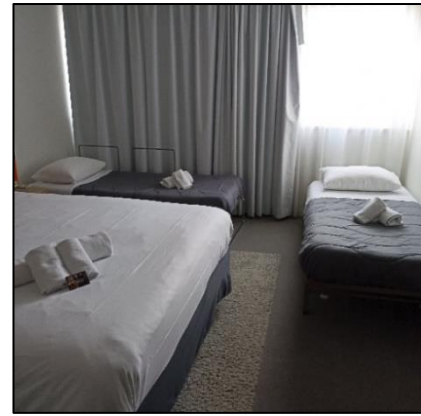
Annexe 14: Photographies des différentes catégories de chambres de l'hôtel X



Chambre avec lit double

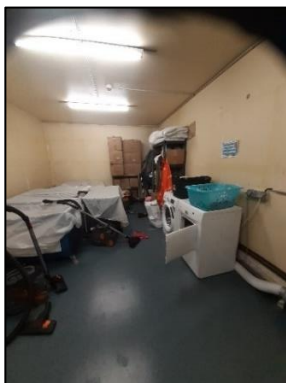


Chambre double avec deux lits simples



Lit double et Lits d'appoint dans une chambre famille

Annexe 15: Photographies des locaux professionnels utilisés par le personnel hôtelier



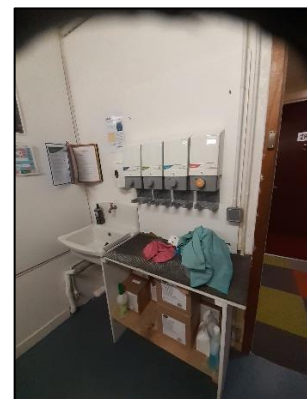
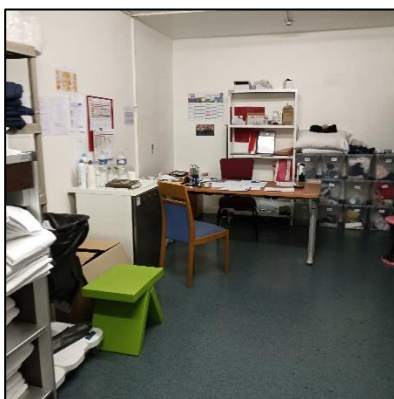
Salle sous le demi-niveau du premier étage



Salle de stockage linge propre au premier étage



Rolls de linge sale entreposés devant le local prévu à cet effet au premier étage



Salle destinée au bureau de la gouvernante et au stockage des matériels et des produits

Annexe 16 : Matériels utilisés par le personnel hôtelier



Panier nominatif avec produits d'entretien



Aspirateur à sac avec fil non rétractable



Chariot de linge propre et de consommables



Chariot pour linge sale et déchets

Annexe 17 : Lit avec système de releveur



Lit double en position haute avec releveur
de lit activé



Zoom sur une pédale d'activation d'un
releveur de lit

RÉSUMÉ

Le secteur de l'hôtellerie demande une exigence significative en matière de qualité de travail et une adaptabilité constante avec un rythme de travail soutenu. Le personnel hôtelier est exposé à de nombreux risques professionnels. Les risques physiques liés aux activités de nettoyage sont particulièrement prégnants. Ces éléments constituent un enjeu majeur de prévention pour les services de prévention en santé au travail inter-entreprises.

L'augmentation des plaintes douloureuses musculo-squelettiques de la partie supérieure du corps du personnel hôtelier a été constatée par le médecin du travail lors de visites périodiques. Ces douleurs persistaient malgré la présence du système de releveur de lit dans les chambres. L'infirmière en santé au travail s'est intéressée à cette problématique et a mené un travail de recherches approfondi à la fois sur le plan théorique et sur le plan pratique avec des observations de poste sur le terrain. La collecte des données a été facilitée grâce à la collaboration avec le directeur de l'hôtel X, avec le personnel hôtelier et avec l'équipe pluridisciplinaire du service de prévention en santé au travail.

Le rôle central de l'infirmière en tant que pilote de projet a facilité la communication entre les membres de l'équipe dans le cadre de la démarche de prévention. Les résultats de l'étude ont été présentés à la direction de l'hôtel, mettant en avant les préconisations et les solutions les plus adaptées pour réduire les contraintes posturales des salariés. L'accompagnement de l'entreprise par le SPSTI se poursuivra à travers le projet de rénovation des chambres de l'hôtel, visant à diminuer et prévenir les troubles musculo-squelettiques du personnel hôtelier.

Mots-clés : Secteur de l'hôtellerie - Personnel hôtelier - Douleurs musculo-squelettiques – Système de releveur de lit - Infirmière en santé au travail - Equipe pluridisciplinaire - Démarche de prévention - Contraintes posturales