

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

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

# Webinaire du réseau Présanse Paca-Corse



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

Retrouvez leurs coordonnées sur [www.presanse-pacacorse.org](http://www.presanse-pacacorse.org) (rubrique « Le Réseau »).

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

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

# Les intervenants

**Hanane DYANY**

Conseillère en  
prévention Santé  
au Travail

AIST 84

**Paul RAUTE**

Ergonome

AIST 84



**Dr Evelyne BARRE**

Médecin du travail

AMETRA06

**Julie LERCARI**

Conseillère en Prévention  
des Risques Professionnels

SANTÉ AU TRAVAIL  
PROVENCE

**Sabrina AULAS**

Assistante  
Technique en  
Santé Travail

ODALIA (AIST 83)

# Au programme ...

Quelques données et statistiques

Définitions, enjeux et facteurs de risques

La Prévention en hôtellerie

Accueil et réception

L'entretien des chambres

Le room service et petite restauration

Les risques en commun à tous les postes

Les ressources disponibles en prévention



# Quelques données et statistiques

# En hôtellerie

DANS VOTRE PROFESSION :

**680 000**

JOURNÉES PERDUES PAR AN

**42 %**

DES ACCIDENTS LIÉS AUX  
MANUTENTIONS MANUELLES

**39 %**

DES ACCIDENTS DUS  
AUX CHUTES

Source : Cnam

EN MOYENNE :

**67** JOURS D'ARRÊT  
PAR ACCIDENT DU TRAVAIL

**254**  
JOURS D'ARRÊT PAR MALADIE  
PROFESSIONNELLE



Maladies Professionnelles  
reconnues en Hôtellerie :  
93% sont des TMS

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

# Les enjeux et l'impact des TMS

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

# **Les TMS et les facteurs de risque**

# Les troubles musculosquelettiques (TMS)

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



# Les facteurs de risques de TMS

## Facteurs biomécaniques

(postures et gestes)

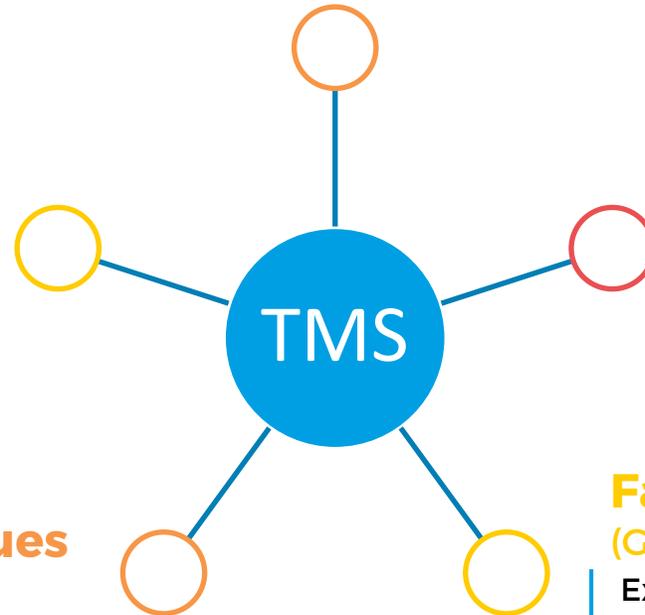
Fréquence, amplitude, intensité, durée,  
vitesse, précision, asymétrie gestuelle  
Diversité et variabilité gestuelle : choisie ou  
subie ?

## Facteurs individuels

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

## Facteurs mécaniques

Pressions mécaniques  
Chocs  
Vibrations



## Facteurs environnementaux

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

## Facteurs psychosociaux

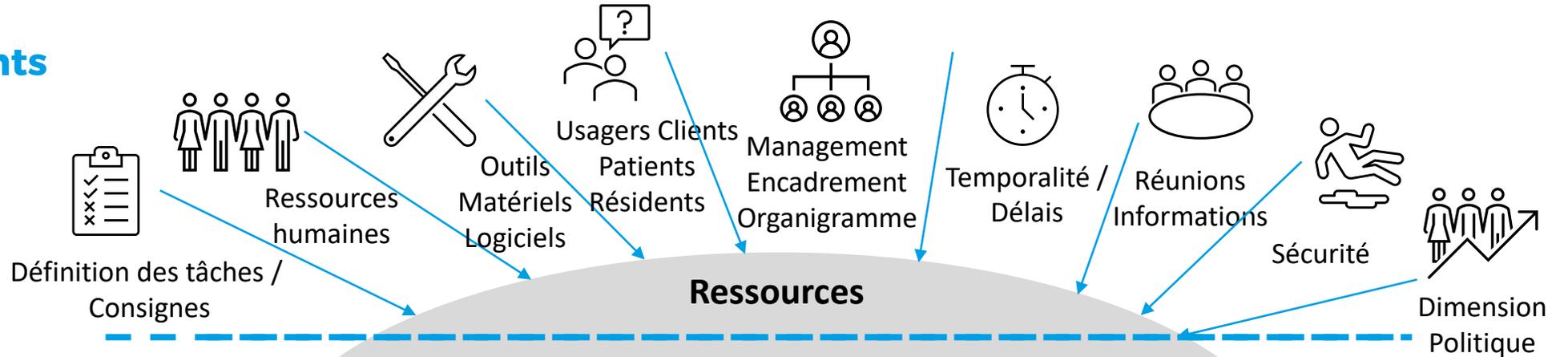
(Gollac et Bodier, 2011)

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

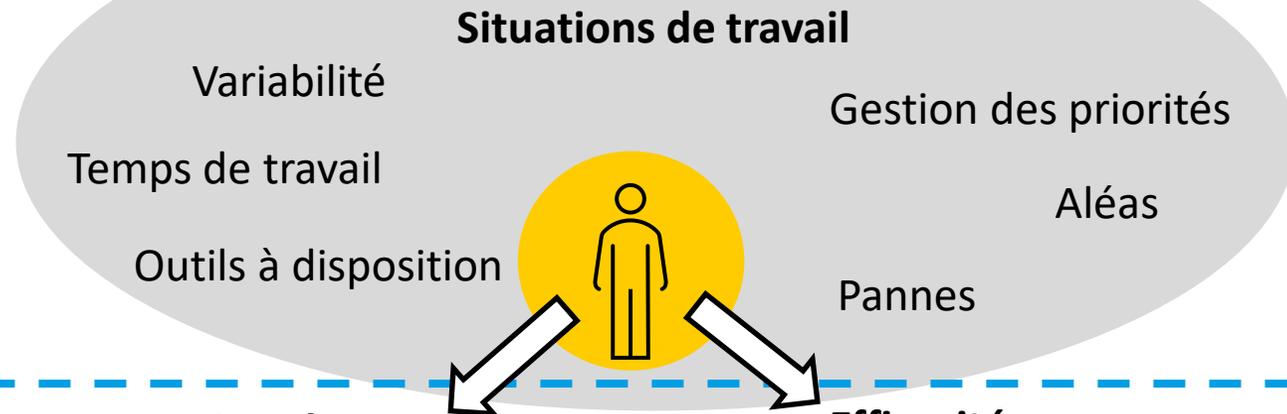
# La prévention en hôtellerie

# Les déterminants de l'activité

## Déterminants



## Travail réel



## Effets / Conséquences

### Santé

Frustration / Plaisir ?  
Prise de risque / Sécurité ?  
Désinvestissement / Motivation ?  
Utilité / Perte de Sens ?  
Taux de présence normal / Absentéisme ?  
(...)

### Efficacité

Respect des délais / Retards ?  
Travail de qualité / Erreurs ?  
Satisfaction usagers / Plaintes ?  
Bonne réputation du service  
(...)

# Les déterminants

---

## **Agencement de l'espace**

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

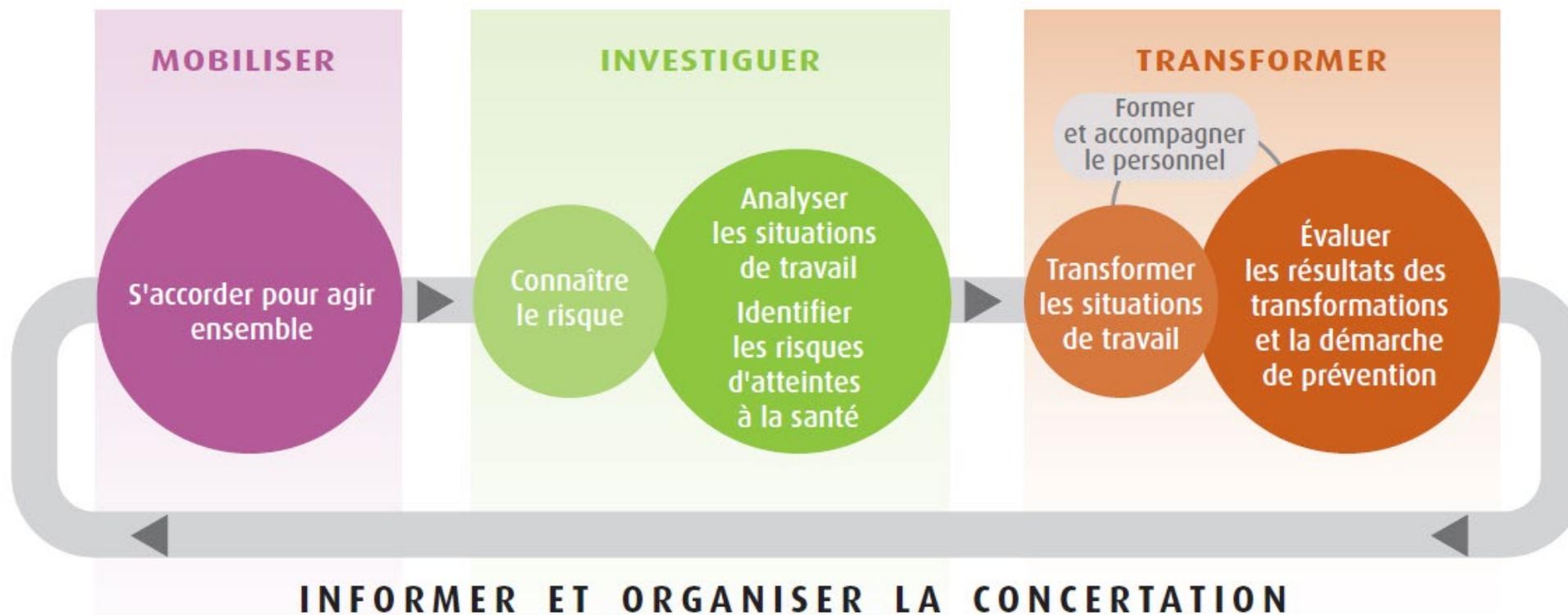
## **Organisation**

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

## **Les moyens disponibles**

(matériels, équipes formées/intégrées...)

# Démarche de prévention



Source INRS PREVENTION TMS

# **La prévention en hôtellerie**

**→ Accueil et réception**

# Accueil et réception

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



Source : INRS

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

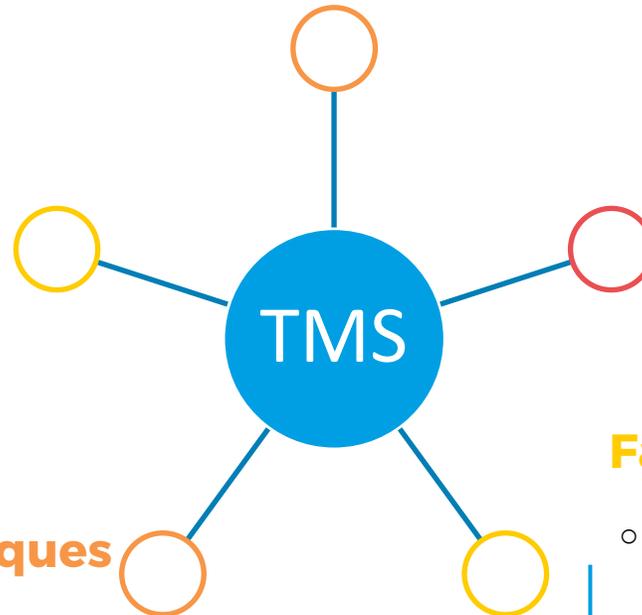
## Facteurs individuels

### Facteurs biomécaniques (postures et gestes)

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

### Facteurs mécaniques

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



### Facteurs environnementaux

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

### Facteurs psychosociaux

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

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

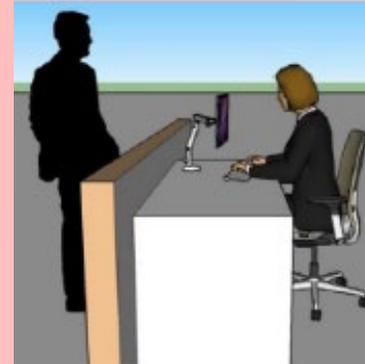
## Configurations à éviter :



### Public debout / opérateur debout

Remarques :

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



### Public debout / opérateur assis (de même niveau)

Remarques :

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



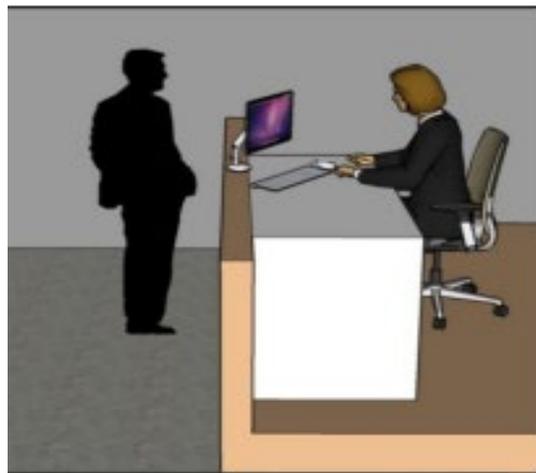
Cette configuration est à proscrire car elle entraîne des contraintes biomécaniques (hyperextension du cou) et psychosociale (sentiment d'infériorité, exposition en cas d'agression)

# Axes d'amélioration du poste d'accueil

*Public debout/opérateur en assise surélevée*



*Poste sur estrade*



## Repères de conceptions

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

## Concevoir un accès PMR

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

# Axes d'amélioration du poste d'accueil

---

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

# Axes d'améliorations au poste de bagagiste

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



*Chariot à bagages APIR*

**La prévention en hôtellerie**

**→ L'entretien des chambres**

# Femmes de chambres - Valets

## Les principales tâches :

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



Source : inrs

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

## Facteurs biomécaniques

(postures et gestes)

**Station debout, piétinements et déplacements importants.**

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

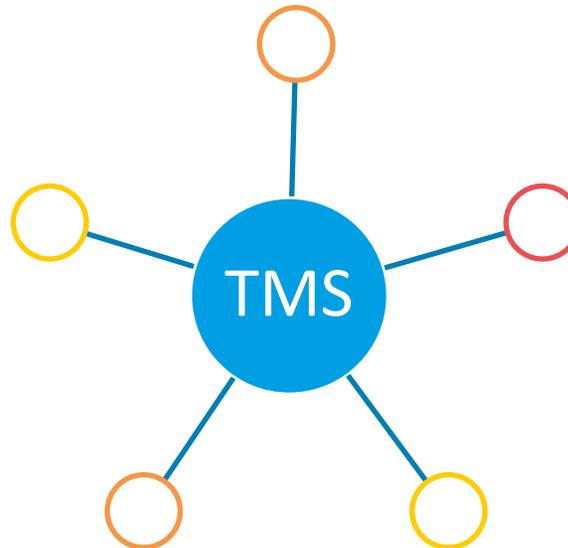
Gestes bras en l'air, élévations des épaules, amplitudes articulaires importantes (ex : nettoyage vitres, des étagères...).

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

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

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

## Facteurs individuels



## Facteurs environnementaux

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

## Facteurs psychosociaux

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

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

Exigences clients / risque d'agression

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

## Facteurs mécaniques

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

**Déplacements des chariots**  
(traction-poussée, vibrations)

# Axes d'améliorations

---

## Réfléchir dès la conception :

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

# Axes d'améliorations

---

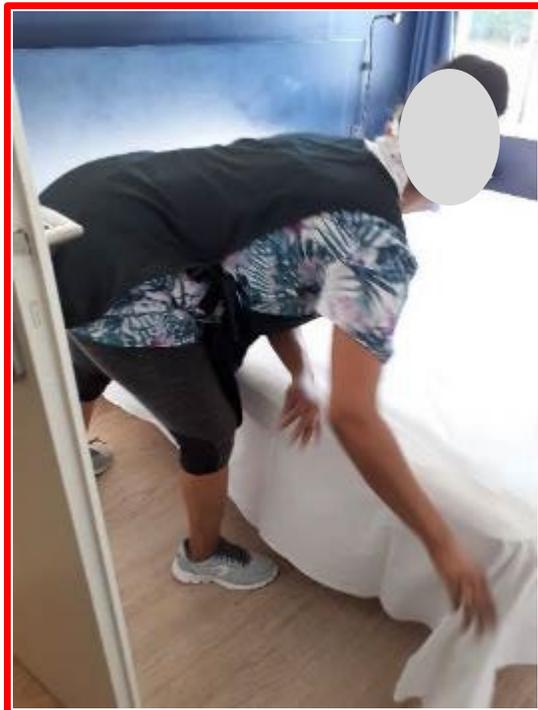
## Choix du matériel technique et de nettoyage :

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

# Exemple de dispositif pour surélever le lit



Sans dispositif : contrainte posturale répétée



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



# Axes d'améliorations

---

## Organisationnels :

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

# **La prévention en hôtellerie**

**→ Petite restauration et  
déjeuner**

# Petite restauration/petit déjeuner

## Les principales tâches :

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

# Les facteurs de risques de TMS – Petite restauration

## Facteurs individuels

### Facteurs biomécaniques (postures et gestes)

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

### Facteurs mécaniques

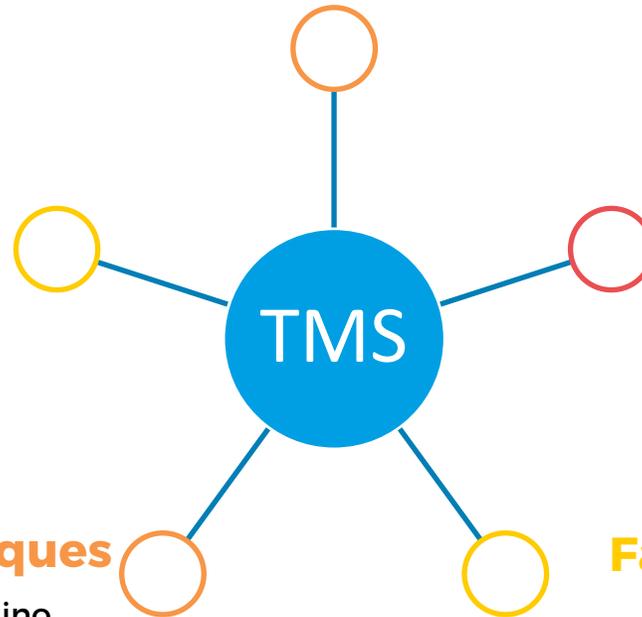
Présence de moquettes, lino, pas de portes, dénivellation  
Chocs/heurts  
Vibrations des chariots/bennes déchets

### Facteurs environnementaux

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

### Facteurs psychosociaux

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

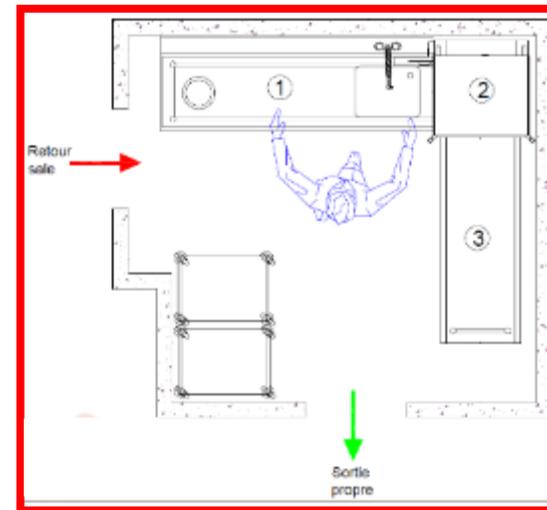
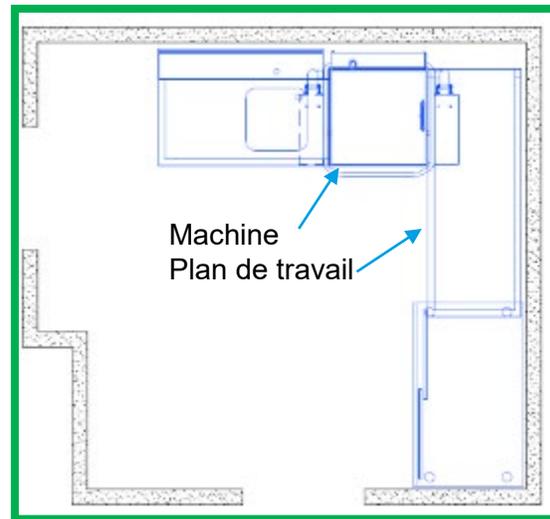


# Axes d'améliorations

## ■ Aménagement des postes de plonge :

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

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



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

→ Disposer d'une **machine** :

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

Une manipulation à deux mains est nécessaire.

Assurer la formation nécessaire pour le personnel concerné.



Image : Santé au Travail Provence

# Axes d'améliorations

---

## ■ Chariots :

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



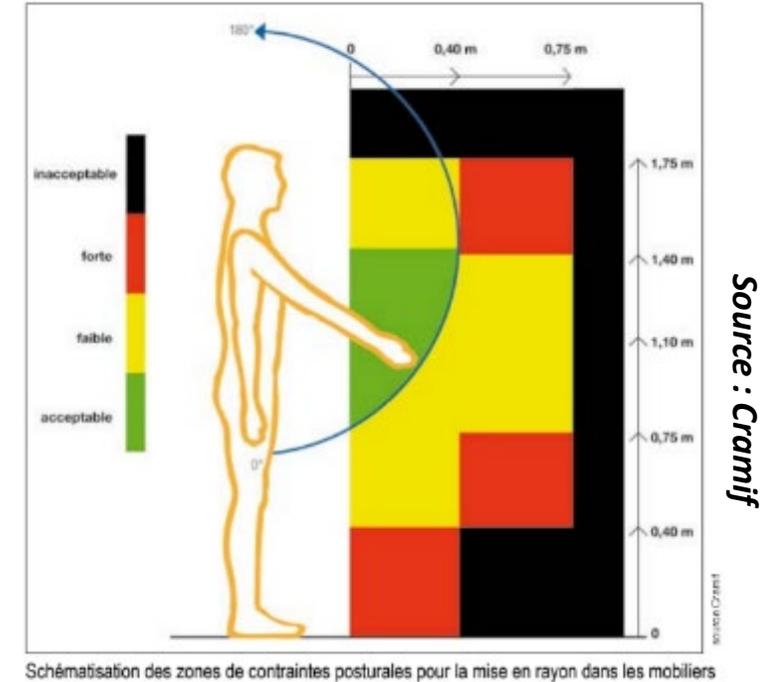
*Tracteur pousseur électrique  
T1000 - Liftope*

## ■ Vaisselle :

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

# Axes d'améliorations

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



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



# **La prévention en hôtellerie**

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

# D'autres risques existent...

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



Source : INRS

# Axes d'amélioration en commun

---

- Favoriser la communication, l'entraide entre les services,
- Faire appel à des salariés temporaires en cas de flux non prévu, renfort en saison, extras...
- Favoriser l'alternance des tâches et respecter les temps de pause
  
- Formations
  - Initiale et continue
  - Ponctuelle (nouveau logiciel d'accueil ou gestion des incivilités par exemple)
  - Formation des saisonniers
  
- Réfléchir dès la conception :
  - Implantation des locaux, matériels et mobiliers adaptés (douches à l'italienne, parois mobiles, mobilier facilement déplaçable...), aspiration centralisée, ascenseur, monte-charges, monte-plats...

# **Les ressources disponibles**

# Ressources

---

- Services de Prévention et de Santé au Travail
  - Accompagnement en prévention, conception, sensibilisation des salariés
  - Cellule maintien en emploi
  
- CARSAT Sud-Est
  - Aides financières et subventions possibles
  - Contrat de prévention
  - TMS Pro/Action
  
- CAP EMPLOI/Maintien en emploi
  - RQTH

# Retrouvez replay et support sur notre site web !

- [www.presanse-pacacorse.org](http://www.presanse-pacacorse.org)
- Rubrique « Ressources », filtre « Type de document/Webinaire »

The screenshot displays the website interface for Présanse. At the top, a navigation bar includes the logo and several menu items: 'Présanse Paca-Corse', 'Santé au travail', 'Ressources' (highlighted with a red box), 'Le réseau', 'Actualités', 'Agenda', 'Espace Employé', and 'Où se prévenir'. Below the navigation bar, the page title is 'Ressources' and it shows '11 résultats'. A grid of 10 items is displayed, each representing a webinar replay with a thumbnail, title, and date. On the right side, there is a search filter section titled 'Filtres de recherche'. It includes a search bar, a 'Recherche libre' section, a 'Public' section with dropdowns for 'Employeurs' and 'Employeurs et salariés', and a 'Type de document' section (highlighted with a red box) showing 'Webinaire - Replay et support PDF' as the selected filter. At the bottom of the filter section, there is a 'Date de publication' dropdown.

# Posez vos questions !

**15 minutes de questions/réponses**

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

Retrouvez les coordonnées des SPSTI de Paca-Corse sur [www.presanse-pacacorse.org](http://www.presanse-pacacorse.org), rubrique « Le réseau »

**présanse**

PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

[www.presanse-pacacorse.org](http://www.presanse-pacacorse.org)

*Merci de votre attention !*