

Rédactrice
Pam Tau Lee

98

Table des matières

Aperçu	<i>Pam Tau Lee</i>	98.2
Les restaurants	<i>Neil Dalhouse</i>	98.2
Les hôtels	<i>Pam Tau Lee</i>	98.6
Les effets sur la santé et les types de maladies	<i>Leon J. Warshaw</i>	98.9

● APERÇU

Pam Tau Lee

On trouve dans tous les pays des hôtels et des restaurants. La branche de l'hôtellerie et de la restauration est intimement liée à celle du tourisme, des voyages d'affaires et des congrès qui, dans de nombreux pays, apporte une grande contribution à l'économie nationale.

La fonction première d'un restaurant est de servir à manger et à boire aux personnes qui prennent un repas hors de chez elles. La restauration englobe divers types d'établissements: le grand restaurant (souvent coûteux), doté d'un nombreux personnel; le restaurant «familial» et le café-restaurant, plus petits, répondent souvent aux besoins des habitants de l'endroit; l'établissement de restauration rapide, où les clients, après avoir fait la queue au comptoir pour passer leur commande, sont servis en quelques minutes, souvent en plats à emporter qu'ils consommeront ailleurs; la cafétéria où l'on passe par des allées de service et où l'on choisit son menu parmi une variété de plats déjà préparés, habituellement placés sur des présentoirs. Bon nombre de restaurants comportent, dans un local séparé, un bar ou un café où sont servies des boissons alcoolisées; les grands établissements disposent de salles de banquet pour les groupes. Enfin, les vendeurs des rues, installés dans une roulotte ou une échoppe, servent des plats simples ou des collations: ils sont légion dans la plupart des pays et relèvent souvent de l'économie parallèle.

La fonction première d'un hôtel est d'héberger des clients. On distingue les établissements de passage, offrant un logement de base pour la nuit, par exemple les auberges et les motels qui accueillent les personnes en voyage d'affaires et les touristes, les complexes de luxe accueillant des clients en villégiature dans des stations balnéaires, thermales ou de sports et les hôtels de congrès. Beaucoup d'hôtels proposent des services auxiliaires, notamment des restaurants, des bars, des services de blanchissage, des centres de santé et de mise en forme, des instituts de beauté et des salons de coiffure, des prestations de secrétariat pour les hommes et les femmes d'affaires et des boutiques.

Les restaurants et les hôtels peuvent appartenir à des particuliers ou aux membres d'une même famille qui en assurent l'exploitation, ou encore être la propriété de sociétés commerciales ou de grands groupes ou chaînes. Nombre de ces derniers ne sont pas véritablement propriétaires de chaque restaurant ou hôtel de la chaîne, mais concluent des contrats de franchisage avec des entrepreneurs locaux qui exploitent l'établissement sous l'appellation et selon la formule franchisées.

Tant masculine que féminine, la main-d'œuvre d'un restaurant peut comprendre des chefs de cuisine et de partie et d'autres catégories de cuisiniers, des maîtres d'hôtel et des serveurs, des commis-débarrasseurs, des barmen, des caissiers et des préposés au vestiaire. Les grands restaurants ont des employés dont les fonctions peuvent être très spécialisées.

Un grand hôtel occupe habituellement des réceptionnistes, des portiers et des chasseurs, des agents de sécurité, des voituriers et gardiens de garage, des préposés à l'entretien (ménager et technique), du personnel de cuisine et de restaurant et des employés de bureau.

La plupart des postes dans les hôtels sont des emplois s'adressant à des travailleurs dont on n'exige guère d'instruction et de connaissances linguistiques. De nos jours, les femmes et les immigrants forment le gros de la main-d'œuvre de la plupart de ce type d'établissements dans les pays développés. Dans les pays en développement, le personnel hôtelier est surtout composé de ressortissants du pays. Les taux d'occupation tendant à fluctuer selon les saisons, les hôtels comptent habituellement un petit noyau d'em-

ployés à temps plein et un nombre important d'employés à temps partiel et de saisonniers. Les salaires se situent plutôt dans les tranches moyennes à faibles. En raison de ces facteurs, la rotation du personnel est relativement élevée.

Les travailleurs de la restauration présentent des caractéristiques semblables, à la différence près que le personnel masculin y est plus nombreux que dans les hôtels. Dans de nombreux pays, les salaires sont bas et le pourboire constitue parfois la partie la plus importante du revenu des serveurs et des commis-débarrasseurs. Très souvent, le service est ajouté automatiquement à l'addition. La main-d'œuvre des établissements de restauration rapide est souvent composée de jeunes gens payés au salaire minimum.

● LES RESTAURANTS

Neil Dalhouse

En restauration, la capacité et les dimensions de l'établissement varient selon qu'il s'agit de restauration rapide ou d'un restaurant de grand hôtel. En règle générale, le restaurant se compose de trois secteurs principaux: la cuisine, où se déroule la préparation et la cuisson des mets; la salle, où les repas sont servis aux clients; le bar, où l'exploitant vend des boissons alcoolisées et des petits plats légers et offre des divertissements, musique enregistrée ou attractions.

La cuisine

Le personnel comprend les chefs de cuisine et de partie, qui sont chargés d'apprêter et de cuisiner les plats; les commis de cuisine et d'office, qui préparent les aliments avant cuisson et s'occupent aussi de l'inventaire quotidien des stocks; les garçons d'office, qui sont responsables du nettoyage et de l'entretien de la cuisine et des locaux annexes.

Différents types d'accidents peuvent se produire dans la cuisine et les locaux annexes, notamment les brûlures par contact avec les friteuses, les chutes occasionnées par un corps gras répandu sur le sol et les coupures dues à l'emploi de couteaux. L'absence ou l'insuffisance d'entretien de la cuisine peut aussi en être la cause. Il faudrait toujours placer un panneau de mise en garde «Attention, surface glissante!» lorsque le sol est mouillé ou encore humide pour éviter que le personnel de cuisine glisse et se blesse. Les plateaux d'aliments et de vaisselle doivent être rangés selon des méthodes sûres, faute de quoi ils se renverseront. Il faudrait poser des tapis ou des revêtements antidérapants, ou encore appliquer des cires antidérapantes sur le sol aux entrées et aux sorties. Les voies de circulation devraient demeurer parfaitement dégagées, libres de tout obstacle: caisse, poubelle ou autre objet encombrant. Il conviendrait d'attirer systématiquement l'attention sur les situations dangereuses, par exemple un carrelage descellé par endroits, des fils électriques dénudés, des matières liquides ou solides répandues sur le sol, etc. et d'y remédier dans les plus brefs délais; il conviendrait par ailleurs de mettre en place un système de déclaration des incidents liés à ce type de problèmes.

Les travailleurs risquent aussi de se blesser en cherchant à atteindre des objets placés sur les rayons supérieurs d'une étagère avec des moyens de fortune comme des caisses ou des chaises au lieu de se servir d'une échelle ou d'un escabeau. Les échelles et les escabeaux doivent donc être bien entretenus et entreposés dans un endroit commode d'accès.

Les machines, les outils tranchants et les couteaux

Les accidents et les blessures peuvent être fréquents en cuisine si les mesures de sécurité ne sont pas respectées. Le type de machi-

nes utilisées dans la cuisine d'un restaurant, l'intense activité et la tension qui règne pendant les «coups de feu» augmentent les risques d'accident.

Parmi les machines dont on se sert dans les cuisines, on trouve les hachoirs à viande, les batteurs-mélangeurs, les machines à faire des glaçons et les lave-vaisselle. Mal utilisées, elles peuvent occasionner coupures, chocs électriques et lésions aux membres happés par des organes mobiles. Pour prévenir ces accidents, le personnel de cuisine devrait recevoir une solide formation au maniement de chaque machine et suivre les consignes de sécurité du fabricant. D'autres précautions permettent d'éviter les accidents: s'assurer que la commande d'arrêt a été activée et l'appareil débranché avant de le nettoyer; porter des vêtements ajustés et bannir parures et bijoux mal assujettis qui risquent de tomber dans la machine ou d'être happés en cours d'utilisation (les employés qui portent les cheveux longs doivent se coiffer d'une résille pour la même raison); veiller à ce que les machines soient entretenues régulièrement par des personnes autorisées. Il faut toujours s'abstenir de pousser les aliments à main nue dans les appareils.

En cuisine, les tranchoirs fréquemment utilisés pour couper viandes, légumes et fruits figurent au nombre des machines parmi les plus dangereuses. Lorsqu'on s'en sert, il faut que les dispositifs mécaniques de protection soient systématiquement en place. Le nettoyage de ces machines et de leurs accessoires appelle une grande vigilance, en particulier lorsque les lames sont à nu. Chaque fois qu'on a fini d'en utiliser une, on devrait activer la commande d'arrêt et débrancher l'appareil.

Les couteaux peuvent causer de graves blessures s'ils sont mal utilisés ou mal rangés. Le personnel de cuisine se sert fréquemment de couteaux pour tailler et émincer les légumes et pour découper et détailler la viande avant cuisson. Pour prévenir les accidents, on peut appliquer entre autres les précautions suivantes: ne se servir des divers types de couteaux que pour les fins auxquelles ils sont destinés (par exemple, ne pas les utiliser comme ouvre-boîtes); s'assurer que les couteaux sont bien aiguisés, car une lame dont le fil est émoussé exige plus de force de la part de l'utilisateur et risque bien de dévier; tenir les couteaux par le manche, la pointe en bas, pour les transporter; les ranger à l'endroit qui leur est réservé tout de suite après les avoir nettoyés.

Les fourneaux et les fours

Qu'elles soient superficielles ou au troisième degré, les brûlures constituent le principal danger qui guette le personnel de cuisine à proximité des fourneaux et des fours. La seule manière de se prémunir contre ces accidents consiste à toujours se servir de moufles isolantes pour soulever le couvercle des casseroles, déplacer ou transporter celles-ci et retirer des objets brûlants du four. Il ne faut jamais laisser les graisses s'accumuler si l'on veut prévenir les incendies et la chute des personnes ou des objets occasionnée par des revêtements glissants. Avant d'allumer un four à gaz, il faut toujours s'assurer que la veilleuse ne s'est pas éteinte.

Les friteuses sont d'un usage courant en cuisine et servent à plonger viandes et légumes dans la grande friture. Le danger le plus fréquent qui leur est associé n'est autre que les brûlures causées par les éclaboussures et les projections d'huile bouillante. Voici les mesures que l'on peut prendre pour utiliser les friteuses en toute sécurité: éviter toute surchauffe de l'huile qui risquerait de s'enflammer; nettoyer tout corps gras répandu sur le sol autour de la friteuse; prévenir les débords en veillant à ne pas trop la remplir; faire preuve de la plus grande prudence au moment du filtrage ou du remplacement de l'huile. Le personnel devrait toujours porter des vêtements de protection individuelle tels que gants, tabliers et chemises à manches longues.

Les fours à micro-ondes sont couramment utilisés en cuisine pour réchauffer ou cuire rapidement des aliments. S'ils sont mal entretenus, ils peuvent causer des chocs électriques ou encore

laisser échapper des rayonnements. Selon l'importance de ces fuites et la durée de l'exposition, ces rayonnements peuvent porter atteinte à des organismes sensibles et endommager le matériel médical implanté dans le corps humain, notamment les stimulateurs cardiaques. Les fours à micro-ondes doivent être exempts de toute trace d'éclaboussures de nourriture ou de graisse autour des portes et des joints, car leur présence peut nuire à leur étanchéité. Des instructions complètes sur une utilisation correcte et sûre devraient être affichées à côté de ce type d'appareils. Tous ces fours devraient être vérifiés périodiquement afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et de détecter toute fuite. Les réparations ou réglages sont à effectuer par des techniciens dûment formés.

La préparation sur guéridon en salle

Les préparations sur guéridon en salle ou le flambage doivent se faire selon des techniques éprouvées si l'on veut éviter que le serveur ne s'inflige des blessures graves ou qu'il n'en inflige aux clients. Ce type de service devrait être accompli uniquement par du personnel formé au flambage et à l'utilisation de combustible liquide ou semi-solide. Un extincteur à gaz carbonique devrait en outre être placé à portée de main pour éteindre tout foyer d'incendie.

Les chambres froides

Dans les cuisines de restaurant, on trouve communément des chambres froides et des congélateurs de grandes dimensions qui permettent de conserver les aliments crus et cuits. Outre les basses températures, ces chambres froides servant à la réfrigération des produits frais et cuisinés et à la conservation des produits surgelés et congelés présentent un danger important du fait que le personnel peut y rester prisonnier si la porte se referme accidentellement sur lui. Toutes les installations frigorifiques de plain-pied doivent être munies d'une manette intérieure d'ouverture de la porte et d'un dispositif d'avertissement sonore, et tout le personnel appelé à utiliser ces installations devrait connaître parfaitement l'emplacement de ces dispositifs.

La prudence est de mise lorsqu'on pénètre à l'intérieur d'une installation frigorifique, car la condensation peut rendre le sol extrêmement glissant. Pour prévenir les chutes, le sol de ces installations devrait rester parfaitement propre en toutes circonstances, sans débris d'aliments ni traces de graisse. À l'heure de fermeture de la cuisine, il faudrait toujours procéder à une inspection afin de s'assurer que personne n'y est resté enfermé.

Les températures extrêmes

Dans la cuisine d'un restaurant, presque tout le personnel est exposé à de très fortes chaleurs; toutefois, ce sont surtout les chefs et les cuisiniers qui encourent un risque lié à la charge thermique puisqu'ils travaillent devant les fourneaux, les fours et les grils et se trouvent tout près de ces sources de chaleur intense. Conjugée aux lourds vêtements que les cuisiniers sont généralement tenus de porter, la température ambiante dangereusement élevée peut provoquer plusieurs troubles de santé liés à la chaleur. Par exemple, le personnel de cuisine souffre souvent de pression artérielle élevée, d'affections cutanées, de maux de tête et de fatigue. Il arrive aussi qu'il soit victime d'épuisement dû à la chaleur et de coups de chaleur. On a relevé, dans des cas extrêmes, des évanouissements et des syncopes.

Il existe plusieurs façons de prévenir la contrainte thermique. On peut notamment améliorer l'aération à l'aide de hottes de ventilation qui évacuent l'air chaud, instaurer des horaires faisant alterner périodes de travail et de repos et recommander au personnel de boire beaucoup d'eau durant le travail. Le personnel de cuisine devrait aussi apprendre à reconnaître les symptômes des troubles dus à la chaleur.

Le personnel est souvent exposé à des variations de température extrêmes lorsqu'il passe des chambres froides aux fourneaux et vice versa. Ces brusques changements de température peuvent provoquer des troubles respiratoires. Les aides de cuisine appelés à travailler dans les installations frigorifiques durant des périodes prolongées pour déballer les denrées, ranger les paquets de viande et nettoyer l'intérieur des chambres froides devraient disposer de vêtements de protection appropriés et être instamment invités à les porter.

La ventilation

De bons systèmes de ventilation sont indispensables pour extraire les odeurs, les vapeurs et les fumées de la cuisine et des locaux annexes. Les graisses en suspension dans l'air peuvent se déposer sur le matériel de cuisine et le rendre glissant. Les systèmes de ventilation comportent des ventilateurs, des conduits d'aération et des hottes munis de filtres qui devraient être retirés et nettoyés périodiquement.

Le nettoyage

La plonge

Les lave-vaisselle peuvent être la cause de brûlures lors de la manipulation d'objets bouillants ou de l'introduction de la main dans la machine avant la fin du cycle de lavage. Il ne faudrait jamais surcharger ce type d'appareil si l'on veut éviter qu'ils ne se bloquent ou s'arrêtent. Il convient en outre de porter des gants pour en retirer la vaisselle brûlante.

Les produits de nettoyage

On recourt à plusieurs types de produits et d'agents de nettoyage pour maintenir les cuisines de restaurant dans les meilleures conditions de propreté et d'hygiène possibles. Les solutions ammoniacales, souvent utilisées pour nettoyer et éliminer les graisses des fourneaux et des fours, peuvent irriter la peau et les yeux. Il faut veiller à assurer une bonne aération à l'aide de ventilateurs ou de hottes dans les endroits où l'on met en œuvre ce type de produits.

Cette liste ne serait pas complète sans mentionner les substances caustiques utilisées pour déboucher les tuyauteries: elles peuvent provoquer des brûlures et des lésions oculaires et appellent, pour se protéger des éclaboussures, le port de gants de caoutchouc ou d'un masque. Les savons et les détergents présents dans les produits de nettoyage des sols peuvent causer des dermatoses ou des irritations de la gorge quand on inhale des particules de savon. Les personnes sensibles à ce type de poussières peuvent avoir besoin de masques de protection respiratoire jetables.

De plus, le mode d'emploi devrait être suivi à la lettre afin de s'assurer que les produits de nettoyage ne présentent aucun danger pour le personnel. Ces produits devraient toujours être entreposés dans des réceptacles munis d'étiquettes explicites, à l'écart des contenants de nourriture. Il faudrait s'abstenir de mélanger les produits, notamment avec de l'eau de Javel dont l'ajout à d'autres produits de nettoyage peut se révéler dangereux. Dans de nombreux pays, il existe des fiches de données de sécurité qui permettent de connaître la composition des produits de nettoyage, leurs effets et le mode d'utilisation approprié.

Les compacteurs à ordures

Comme leur nom l'indique, ces appareils servent à réduire les grandes quantités de déchets alimentaires produits en cuisine. Ils devraient être munis d'un système empêchant leur démarrage tant que leur couvercle est ouvert, afin d'éviter que la main ou les cheveux de l'utilisateur ne soient happés par les organes mobiles. De plus, l'alimentation en eau devrait être suffisante pour que l'appareil fonctionne de manière sûre et efficace. On devrait tou-

jours veiller à ne pas jeter dans le compacteur d'objets en verre, en métal ou en plastique, qui bloqueraient le mécanisme.

Les pesticides

Dans les restaurants et les cuisines, on recourt souvent aux pesticides pour lutter contre les insectes attirés par la nourriture. La plupart des produits utilisés dans ces circonstances sont peu nocifs. Cependant, certains sujets peuvent y être sensibles et présenter des affections cutanées et d'autres réactions allergiques.

Pour éviter que les produits phytosanitaires soient employés à tort et à travers, on devrait dispenser une formation adéquate aux personnes appelées à s'en servir; il conviendrait de faire intervenir un technicien diplômé en cas de pullulation grave. Il faut s'assurer que le mode d'emploi est imprimé sur chaque contenant de pesticide et que l'utilisateur le lise avant toute application, en particulier pour déterminer s'il peut s'en servir sans danger dans les lieux où sont entreposés des produits alimentaires.

La restauration

Le personnel de restaurant comprend les maîtres d'hôtel et les serveurs, les barmen, les préposés à l'accueil, les serveurs de banquets et les commis-débarrasseurs. Ces personnes sont chargées de servir les repas et les boissons, de conduire les clients à leur table et d'assurer le nettoyage et l'entretien des salles.

Les glissades et les chutes

Que ce soit en cuisine ou en salle, on peut s'infliger toute sorte de blessure en dérapant sur un sol humide ou mouillé ou en trébuchant sur des caisses, des chariots ou des poubelles: entorses, fractures, lésions à la nuque et au dos, coupures occasionnées par une chute sur des objets tranchants. Pour prévenir ce type d'accidents, le personnel devrait porter en toutes circonstances des chaussures robustes à talon bas et à semelle de caoutchouc. On devrait toujours essuyer sans attendre la graisse ou les aliments renversés accidentellement et fixer au sol les rallonges, câbles et fils électriques volants à l'aide de ruban adhésif.

Tous les tapis ne recouvrant qu'une partie du sol devraient être de type antidérapant et dotés d'un endos caoutchouté ou d'un canevas enduit d'une matière appropriée. Les revêtements de sols en tapis devraient être inspectés pour repérer les bords usés, effilochés ou saillants qui peuvent faire trébucher et tomber le personnel de service. Les endroits où le revêtement du sol change et passe du tapis au carrelage devraient toujours être signalés afin que le personnel de service reste vigilant.

L'agencement de la salle à manger importe aussi pour la prévention des accidents. Les allées trop étroites, l'éclairage tamisé et l'exiguïté des issues menant à la cuisine peuvent être à l'origine de collisions entre les employés. Des tournants larges et bien signalés et des issues bien éclairées assureront une bonne circulation.

Les brûlures

Le personnel de restaurant peut se brûler avec du café, du potage ou encore de la cire fondue lors de dîners aux chandelles. Pour éviter de renverser des liquides bouillants, on ne devrait jamais se livrer à des acrobaties pour servir des boissons chaudes à table. Lorsqu'on sert du potage, il faut prendre soin de ne pas provoquer d'éclaboussures et éviter tout remplissage excessif des bols ou des assiettes.

Quand ils transportent des cafetières remplies de café brûlant pour les apporter en salle, les serveurs devraient toujours se protéger les mains à l'aide d'une serviette.

Les lésions musculo-squelettiques

Le personnel de service est appelé, dans l'exercice de ses fonctions, à effectuer de nombreux mouvements répétitifs: il porte de lourds plateaux, se penche et effectue des mouvements d'exten-

sion pour dresser, débarrasser et essuyer les tables, ou encore déplacer des caisses de fournitures de restaurant. Il existe plusieurs façons de diminuer ce type de risque. On peut notamment concevoir avec soin les postes et les horaires de travail et favoriser la rotation des tâches parmi le personnel de service, de manière à réduire le caractère répétitif du travail.

On peut aussi organiser à l'intention du personnel de service des cours d'ergonomie (ainsi que des séances de sensibilisation aux facteurs de risques liés aux mouvements répétitifs) toujours afin de prévenir les lésions provoquées par des efforts physiques répétés.

Les mauvaises techniques de levage et de port des objets sont à l'origine de bien des dorsalgies et cervicalgies. De nombreux employés de restaurant portent en effet des plateaux surchargés de vaisselle et de verres, ce qui peut provoquer une tension au niveau du dos et accroître le risque de laisser tomber le plateau et de blesser quelqu'un. Enseigner au personnel à charger les plateaux de manière équilibrée et à effectuer les bons gestes pour les soulever peut réduire les risques d'accident. Par exemple, en répartissant convenablement les verres et les assiettes sur le plateau et en plaçant la paume de la main porteuse au milieu de celui-ci tout en en tenant le bord de l'autre main, l'employé contribuera à faire de la salle à manger un lieu de travail plus sûr.

Le stress

La salle à manger d'un restaurant peut constituer un milieu de travail extrêmement stressant en raison de la nécessité d'exécuter le travail avec efficacité dans des délais très courts. Parmi les autres facteurs de stress auxquels le personnel de service est exposé, il faut citer les horaires de travail et l'incertitude quant au revenu dont une partie, constituée par les pourboires, dépend du nombre de clients difficiles ou mécontents. Le personnel subit aussi des contraintes physiques, tels le bruit et la mauvaise qualité de l'air ambiant. Les maux de tête, la tachycardie, les ulcères, l'irritabilité, l'insomnie et la dépression figurent au nombre de manifestations du stress.

Plusieurs mesures contribuent à la prévention du stress et, notamment, le fait d'organiser des réunions sur le lieu de travail pour permettre aux employés d'exprimer leurs points de vue sur l'amélioration des méthodes de travail, ainsi que des séminaires sur les techniques de gestion du stress, ou encore l'installation de moyens techniques pour améliorer la qualité de l'air ambiant et lutter contre le bruit. Ces questions sont traitées de manière plus approfondie dans d'autres chapitres de l'*Encyclopédie*.

Les bars et les cafés

Ces établissements sont plus ou moins grands — petite salle, piano-bar ou vaste complexe avec danse et attractions. La plupart des risques que le personnel y encourt sont abordés en détail dans d'autres chapitres de l'*Encyclopédie*.

Le verre brisé constitue souvent un danger dans les bars et les cafés en raison de la grande quantité de verres qu'exige l'exploitation de ce type de commerce. Le personnel et les clients peuvent ingérer accidentellement des éclats de verre. Les bris de verre peuvent occasionner des coupures aux doigts. Plusieurs méthodes permettent de réduire les dangers que représente le verre brisé dans les bars et les locaux annexes. On devrait procéder à des inspections périodiques pour détecter les verres ébréchés et fêlés. Tous les articles endommagés devraient être retirés immédiatement. Il est par ailleurs dangereux de ramasser plusieurs verres à la fois en mettant les doigts dedans et en les tenant ainsi les uns contre les autres, car transportés de cette façon ils peuvent se briser.

On ne devrait jamais se servir d'un verre comme d'une pelle à glaçons, mais au contraire utiliser une pelle à glace en métal pour cette opération. Quand un verre est brisé à proximité de l'endroit

où se trouvent des glaçons ou de la glace sous quelque forme que ce soit, on devrait la faire fondre et retirer soigneusement tous les morceaux de verre. Les verres brisés ne devraient jamais être maniés à main nue.

Tabagisme passif. En raison de l'affluence qui prévaut dans beaucoup de bars et de cafés, le personnel de ces établissements est exposé à de fortes quantités de fumée de tabac, donc à un risque certain, le lien entre le tabagisme passif et le cancer du poumon et d'autres troubles respiratoires étant solidement établi. Aucun effort ne devrait être épargné pour améliorer la ventilation et prévoir des espaces non-fumeurs dans ces établissements.

Glissades et chutes. Dans un bar ou un café très fréquenté, le service exige agilité et rapidité; l'animation qui y règne peut amener le personnel à trébucher et à tomber. Les boissons renversées et les récipients qui fuient peuvent rendre particulièrement dangereux le poste de travail du barman derrière le comptoir. Les commis devraient passer à intervalles réguliers une serpillière sèche derrière le comptoir pendant toute la durée du service. Hors du comptoir, toute boisson renversée devrait être épongee sur-le-champ. Les tapis devraient être inspectés périodiquement pour s'assurer que la bordure ne comporte aucune partie effilochée susceptible de faire trébucher. Tout le personnel devrait porter des chaussures à semelle de caoutchouc antidérapante.

Le cas échéant, la piste de danse devrait être en bois ou fabriquée dans un matériau qui permette aux danseurs d'évoluer et être d'une couleur qui la distingue nettement du revêtement des autres surfaces de circulation.

Levage et port de charges. Les barmen sont souvent tenus de soulever des caisses ou des barils de bière qui pèsent lourd et qui devraient, dans la mesure du possible, être transportés sur un chariot. Ils risquent en effet de s'infliger des lésions à la nuque, au dos et au genou s'ils n'emploient pas les bonnes techniques de levage. Toute manipulation de lourdes charges devrait être effectuée conformément aux méthodes de sécurité.

Dans les bars et les cafés, les garçons portent souvent de lourds plateaux chargés de verres et de bouteilles, qui peuvent faire subir au dos et à la nuque une contrainte considérable. Tous devraient être formés aux techniques appropriées de port des plateaux. Notons que les personnes qui sont en bonne forme physique sont moins sujettes aux accidents dorsalgiques.

Bruit. Le niveau sonore des spectacles offerts dans ces établissements est souvent excessif et peut causer un déficit auditif chez le personnel. La limite de 90 décibels (dB), réglementaire dans plusieurs pays, dont les États-Unis, est un seuil qui conduit, à la longue, à une diminution de l'acuité auditive chez certaines personnes. Tout le personnel exposé à des niveaux sonores de 85 à 90 dB à raison de huit heures par jour doit être soumis à un examen audiométrique annuel.

Pour prévenir le déficit auditif parmi le personnel de bar, il faudrait limiter la durée de l'exposition à des niveaux sonores élevés et tenter de réduire le volume sonore ou, lorsque cela n'est pas faisable, munir le personnel de bouchons d'oreilles.

Gaz comprimé. On trouve des bouteilles de gaz comprimé dans les bars et les locaux annexes où l'on sert des boissons gazeuses. Pour prévenir les explosions, les bouteilles de gaz doivent être conservées à la verticale en toutes circonstances.

La sécurité en cas d'incendie

Les employés de restaurant devraient être formés à l'utilisation des extincteurs d'incendie et connaître l'emplacement de tous les systèmes d'alarme. Tout programme efficace de prévention commande en effet d'apprendre au personnel à détecter les risques d'incendie, de lui inculquer les bons réflexes et de lui enseigner la procédure à suivre en cas d'incendie. Les numéros de téléphone du personnel d'intervention d'urgence et les consignes pour donner l'alerte devraient être affichés bien en vue, et tous les em-

ployés devraient connaître précisément le plan d'évacuation et savoir où se trouvent les issues de secours. En particulier, il conviendrait de donner au personnel de cuisine la formation nécessaire à l'extinction des petits foyers d'incendie qui peuvent se déclarer en cuisine.

L'ordre et la propreté jouent un rôle primordial dans la prévention des incendies dans les restaurants. Tous les locaux de l'établissement devraient être inspectés pour détecter l'accumulation de déchets, de graisse et d'huile. Les matières combustibles (aérosols et chiffons maculés de graisse) dont on ne se sert pas devraient être placés dans des contenants fermés appropriés ou dans des poubelles, et les conduits d'aération, les filtres et les ventilateurs dans la cuisine devraient être exempts de graisse, ce qui améliorera aussi leur fonctionnement.

Les issues de secours des restaurants doivent être clairement indiquées; les couloirs y menant doivent toujours être parfaitement dégagés, et aucune caisse, débris ou débris ne doivent s'y trouver. Des systèmes de détection des incendies et des sprinklers devraient également faire partie intégrante de tout bon programme de prévention.

Les caissiers

En règle générale, les préposés à la caisse d'un restaurant tiennent la caisse enregistreuse, encaissent les additions, établissent des reçus pour les clients et répondent au téléphone. Il arrive souvent que les restaurants soient la cible de vols à main armée au cours desquels les caissiers sont blessés, quand ils ne sont pas tués. La direction devrait les former et leur enseigner comment manier l'argent en toute sécurité et comment réagir en cas de vol. Il faut aussi s'assurer que le poste de travail est bien éclairé et dégagé et doter la caisse d'un dispositif d'alarme pour alerter les agents de sécurité en cas de besoin. Après la fermeture, le restaurant dans son ensemble devrait être protégé par un système de sécurité et toutes les issues devraient être reliées à un dispositif d'alarme sous tension et munies d'un panneau indiquant «N'ouvrir qu'en cas d'urgence».

L'ergonomie

Dans la restauration rapide et les cafétérias, les caissiers sont exposés à des lésions attribuables à des mouvements répétitifs en raison de la nature de l'emploi et de la lourde charge de travail. Pour prévenir ces lésions d'hypersollicitation, il faut assurer une bonne conception des postes de travail, la caisse enregistreuse étant placée à une hauteur confortable, et mettre à la disposition des intéressés des caisses réglables qui leur permettent de s'asseoir pour soulager la tension lombaire et se détendre les jambes.

● LES HÔTELS

Pam Tau Lee

Un hôtel est organisé en plusieurs départements: la *réception*, qui s'occupe des réservations et de l'accueil des hôtes à l'arrivée; l'*entretien ménager*, qui maintient propres et en bon état les chambres, les salons, les halls et les couloirs et en assure l'approvisionnement; l'*entretien technique*, qui effectue les gros travaux de nettoyage, les installations, les travaux de peinture, les réparations et les rénovations; la *restauration*; l'*administration* et la *comptabilité*; les *services divers* tels les centres de santé, les instituts de beauté, les salons de coiffure et les boutiques.

Les risques encourus dans les différents départements

La réception

La réception comprend les classes d'emploi suivantes: les cadres dirigeants, les réceptionnistes, les standardistes, les chasseurs et les bagagistes, les agents de sécurité, les concierges, les voituriers et les gardiens de garage. Voici les principaux risques professionnels d'atteinte à la sécurité et à la santé auxquels ce personnel est exposé:

Ecrans de visualisation. Les réceptionnistes, les standardistes et autres employés de la réception utilisent souvent des terminaux d'ordinateurs. Il a été établi que, dans certaines conditions, l'emploi d'un ordinateur peut causer diverses lésions dues aux mouvements répétitifs, dont le syndrome du canal carpien (au poignet) et des lésions au niveau du dos, de la nuque et des épaules. Le risque s'accroît lorsque la conception des postes de travail laisse à désirer et contraint l'utilisateur à adopter des postures ou à faire des gestes qui ne sont pas naturels ou encore quand le travail à l'écran est continu, sans que des pauses suffisantes soient ménagées. Le travail à l'écran peut aussi produire une asthénie oculaire et entraîner d'autres troubles de la vision. Les mesures préventives consistent à aménager les postes de travail informatisés en tenant compte des impératifs ergonomiques, à apprendre au personnel à régler convenablement le matériel et à adopter la bonne posture et, enfin, à veiller à ce qu'il prenne des pauses pour se reposer et s'étirer.

Travail posté. Bon nombre des employés en contact avec la clientèle ont des horaires de travail qui peuvent varier selon l'occupation quotidienne de l'hôtel. Il arrive que des membres du personnel doivent travailler en équipe de jour ou de nuit, ou selon un horaire fractionné avec des jours de congé irréguliers. Les effets physiologiques et psychologiques du travail posté sur la santé peuvent se manifester, entre autres, par des troubles du sommeil et de la digestion, ainsi que par le stress. De plus, pour s'adapter aux horaires de travail irréguliers, certains employés prennent des somnifères. Il serait bon d'informer les travailleurs des risques d'atteinte à la santé liés au travail posté et, chaque fois que possible, de les faire bénéficier d'une période de congé suffisante entre les changements de poste pour leur permettre de s'adapter au décalage de leur période de sommeil.

Il faut également prêter une attention particulière à d'autres problèmes liés aux postes du soir et de nuit, notamment la sécurité, la possibilité de prendre des repas sains pendant le service et la qualité de l'air (la climatisation étant souvent arrêtée pendant la nuit).

Pièze qualité de l'air ambiant à l'intérieur des locaux. Le personnel peut être exposé au tabagisme passif dans le hall d'entrée, les bars, les salles à manger et les chambres. Si la ventilation n'est pas suffisante, le tabagisme passif peut exposer à un risque de cancer ou de cardiopathie.

Levage et port de charges. Ces risques affectent le personnel qui charge, décharge et transporte les bagages et le matériel destiné aux congrès. Les travailleurs qui n'ont pas été formés aux techniques de levage et de port des charges peuvent s'infliger des lésions au dos, à la nuque, aux genoux et aux chevilles. Le personnel devrait disposer de chariots à bagages bien entretenus et munis de roues permettant de les déplacer avec aisance et d'un dispositif de verrouillage pour les immobiliser.

Risques concernant le parc de stationnement et le garage. Les tâches dans les garages d'hôtel vont de la conduite des véhicules à la perception des frais de stationnement en passant par l'entretien du garage ou du terrain. Il peut s'agir de travail à temps partiel et les effectifs sont rarement stables.

Les travailleurs peuvent être renversés par des véhicules, inhaler des gaz d'échappement (notamment du monoxyde de carbone

connu pour sa toxicité) ou être exposés à des substances chimiques contenues dans les produits automobiles, les détergents ou les peintures, comme aussi à l'amiante provenant des garnitures de freins. Ils peuvent tomber d'une échelle ou d'un autre matériel d'entretien technique, dérapier sur un liquide répandu sur le sol, un trottoir défoncé ou la neige et tomber. Ils peuvent également être victimes de voies de fait ou de vols.

Des voies de circulation et des passages piétonniers bien délimités et signalés, des panneaux indiquant la direction obligatoire de la circulation, des signaux obligeant à marquer un temps d'arrêt aux croisements et des zones entourées d'un cordon de sécurité lors des travaux d'entretien technique sont d'utiles mesures de prévention des accidents.

Les travailleurs qui sont exposés aux gaz d'échappement, aux vapeurs de peinture et à d'autres substances chimiques devraient avoir accès à de l'air frais. Ils devraient être informés des risques liés à l'exposition aux produits chimiques et des effets de ceux-ci sur la santé.

Les appareils de chauffage à pétrole parfois mis à la disposition des travailleurs pour se réchauffer dans les garages peuvent dégager des vapeurs toxiques et devraient être interdits. Si le chauffage est indispensable, on devrait utiliser des appareils électriques avec prise de terre et grille de protection.

Les débordements d'huile, les flaques d'eau et les débris devraient être éliminés immédiatement afin d'éviter les chutes. On devrait enlever la neige et ne pas la laisser s'accumuler.

L'entretien ménager

Ce groupe comprend les gouvernantes, les valets et les femmes de chambre, les buandiers et les surveillants. C'est le département habituellement chargé du nettoyage, de l'ordre et de la propreté des chambres, halls, salons et couloirs et des salles de réunion et de divertissement. Il peut également fournir des services de blanchisserie aux clients. Les risques typiques d'atteinte à la sécurité et à la santé peuvent prendre les formes ci-après:

Lésions attribuables aux mouvements répétitifs. Les femmes et les valets de chambre sont appelés à faire des mouvements répétitifs. C'est ainsi qu'ils doivent soulever et pousser des objets, se pencher, se mettre en position d'extension et frotter pour nettoyer les salles de bain; faire les lits, changer le linge et retourner les matelas; passer l'aspirateur; épousseter les meubles et les murs; pousser les chariots d'entretien d'une chambre à une autre. Les mêmes lésions d'hypersollicitation guettent les buandiers qui doivent effectuer des mouvements d'extension rapides pour plier, trier et charger le linge.

Les chariots d'entretien des chambres servent à transporter le matériel ainsi que les fournitures, le linge sale et de rechange. Ils doivent être bien entretenus, munis de roues permettant de les déplacer aisément et conçus pour transporter de lourdes charges sans se renverser. De plus, ils doivent être relativement légers et faciles à manœuvrer; la hauteur du chariot ne doit pas entraver le champ de vision du préposé afin que celui-ci puisse voir où il va.

Des cours de formation à l'ergonomie et aux techniques de levage devraient être proposés aux valets et femmes de chambre et aux buandiers et porter notamment sur les facteurs de risque de lésions attribuables aux mouvements répétitifs et sur les méthodes de nature à les prévenir.

Produits chimiques. Les valets et les femmes de chambre se servent de produits chimiques pour nettoyer lavabos, baignoires, cuvettes des toilettes, sols et miroirs. Certains de ces produits peuvent provoquer des dermatoses, des troubles respiratoires ou d'une autre nature. Plusieurs agents nettoyants tous usages qui contiennent de l'ammoniac ainsi que les détergents et les solvants peuvent irriter la peau, les yeux, le nez et la gorge. D'autres produits à base de solvants sont connus pour provoquer des lésions rénales et des troubles de la fonction de reproduction. Les

désinfectants contiennent souvent des composés phénoliques qui peuvent être à l'origine d'irritations et sont soupçonnés d'être cancérigènes.

Les mesures préventives consistent notamment à fournir des gants de protection et à remplacer les produits incriminés par d'autres, moins dangereux. Il faut bien aérer en ouvrant les fenêtres, ou en mettant la ventilation en marche. Les locaux où sont déposés les produits chimiques devraient être bien entretenus et situés loin des salles où les employés se reposent et prennent leurs repas.

Les risques liés à l'exposition aux produits chimiques et les effets de ceux-ci sur la santé devraient faire l'objet d'une formation dispensée de manière compréhensible pour le personnel. Pour être efficaces, certains modules de formation peuvent appeler une traduction dans la langue maternelle des travailleurs.

Glissades et chutes. Les femmes et valets de chambre doivent travailler rapidement. La vitesse peut nuire à leur vigilance et il peut alors arriver qu'ils glissent si le sol est humide, qu'ils tombent en nettoyant les baignoires ou d'autres surfaces ou encore qu'ils perdent l'équilibre en trébuchant sur des fils électriques, des draps, des couvre-lits, etc. Le personnel de buanderie, quant à lui, peut glisser sur des sols mouillés.

On devrait offrir des cours de formation axés sur les mesures de sécurité à prendre pour prévenir les chutes et sur les méthodes de travail qui tempèrent la précipitation.

Coupures. On peut réduire les risques de coupures occasionnés par les bris de verre, les lames de rasoir ou les débris en plaçant un sac dans chaque poubelle et en installant dans les salles de bain des récipients spéciaux pour les lames de rasoir usagées. Les travailleurs devraient être formés aux bonnes techniques de maintenance des déchets.

Blessures accidentelles causées par les seringues. Les seringues hypodermiques usagées qu'il arrive aux clients de laisser dans les poubelles, le linge ou les chambres font courir au personnel hôtelier le risque de contracter une maladie infectieuse en se piquant accidentellement. Les valets et femmes de chambre ainsi que les buandiers sont les plus exposés à ce risque. Des consignes devraient être données au personnel sur la façon de signaler la présence de telles seringues et sur leur élimination. Le personnel devrait disposer de récipients spéciaux d'un modèle homologué pour les seringues usagées. De plus, la direction devrait adopter des procédures efficaces sur le plan médical et donner des conseils à tout membre du personnel qui s'est piqué accidentellement avec une seringue.

Contrainte thermique. Le personnel de buanderie lave, repasse, plie et livre le linge. Conjugée à une mauvaise ventilation, la chaleur produite par les machines peut rendre le milieu de travail étouffant et suffoquant et imposer une contrainte thermique excessive. La symptomatologie associe maux de tête, nausées, irritabilité, fatigue, tachycardie et évanouissement. Si la personne n'est pas soignée dès les premiers symptômes, elle peut être atteinte de convulsions et d'affections plus graves encore. On peut prévenir la contrainte thermique en climatant les locaux, en isolant les sources de chaleur, en aspirant l'air chaud à l'aide de hottes et en l'évacuant, et en faisant prendre au personnel des pauses brèves, mais fréquentes, dans des endroits frais, en l'incitant à boire beaucoup d'eau et à porter des vêtements amples. Quand la température ambiante du lieu de travail n'est que modérément élevée (moins de 35 °C), des ventilateurs peuvent se révéler utiles.

L'entretien technique

Les préposés à l'entretien technique effectuent les gros travaux de nettoyage, réalisent des installations, font des travaux de peinture, des réparations, des rénovations et entretiennent les jardins. Ils courent notamment les risques ci-après:

Produits chimiques. Ce personnel peut se servir de produits toxiques pour décaper et polir les sols, ainsi que pour nettoyer les tapis, les murs, les meubles, les objets en laiton ou autre alliage de cuivre et le marbre. Ils ont les mêmes effets que ceux signalés ci-dessus à la rubrique «L'entretien ménager» (*Produits chimiques*).

Les peintures et les matériaux de rénovation peuvent contenir des quantités importantes de solvants. C'est le cas des peintures à séchage rapide dont on se sert lorsqu'on veut remettre très rapidement en service les chambres, halls, salons et couloirs. Les colles utilisées pour poser les moquettes et autres revêtements de sol, ainsi que pour effectuer d'autres travaux de rénovation, peuvent également renfermer des solvants toxiques qui exposent aux mêmes risques que les produits mentionnés ci-dessus. De plus, certains solvants sont connus pour être cancérogènes.

On procède parfois à la pulvérisation de pesticides et d'herbicides dans les cuisines, les salles à manger, les salons, les halls, les couloirs et les vestiaires et, à l'extérieur de l'hôtel, dans les jardins et les allées. Un certain nombre d'entre eux ont les mêmes effets que ceux déjà mentionnés.

Les mesures préventives passent par une information sur les risques associés à l'utilisation des produits chimiques, une bonne ventilation et l'utilisation adéquate de matériel de protection individuelle. Si le port d'un appareil de protection des voies respiratoires s'impose, il faudrait former le personnel et lui montrer comment choisir le bon appareil et la bonne cartouche filtrante, lui apprendre à vérifier si l'appareil est bien étanche et lui montrer à s'en servir et à bien l'entretenir. En outre, les employés devraient passer un examen médical pour s'assurer que le port d'un tel appareil n'est pas déconseillé dans leur cas. Chaque fois que possible, il faudrait recourir à des produits chimiques moins toxiques.

Amiante. On trouve de l'amiante dans nombre d'établissements hôteliers. Ce minéral a été utilisé durant des années comme isolant et ignifuge pour les canalisations, les plafonds et les matériaux servant au revêtement des sols. Très toxique, il peut être à l'origine de l'asbestose, du cancer du poumon ou du mésothéliome (autre forme de cancer).

L'amiante est le plus dangereux lorsqu'il vieillit et est endommagé. Il peut commencer à s'effriter et à se réduire en poussière. Les endroits des hôtels où se trouvent des matériaux contenant de l'amiante devraient faire l'objet d'inspections régulières pour s'assurer qu'il n'a pas subi de dégradation.

Il faut prendre d'extrêmes précautions pour protéger les travailleurs et les clients lorsqu'on est en présence de poussières d'amiante (en raison du vieillissement ou de la dégradation des matériaux, ou durant des travaux de dépose). Il faut éloigner les travailleurs et les clients de la zone des travaux et en interdire l'accès; des panneaux d'avertissement doivent être mis en place et seuls des personnels spécialisés compétents et autorisés doivent être embauchés pour procéder au désamiantage. A la fin des travaux, la zone en question devrait être inspectée par des professionnels qualifiés. Dans le cas d'une nouvelle construction ou de travaux de rénovation, il conviendrait de recourir à des produits de substitution de l'amiante.

Glissades et chutes. Les préposés à l'entretien technique peuvent tomber quand ils se servent d'échelles ou de nacelles sur chariot-élévateur pour atteindre les plafonds, les lustres, appliques et autres appareils d'éclairage, les murs et les balcons. Une formation appropriée s'impose.

La restauration

Le personnel de la restauration comprend les travailleurs des cuisines, les plongeurs, les serveurs de restaurant, le personnel d'étage, les préposés à l'accueil et les barmen qui, tous, sont exposés aux risques ci-après:

Lésions attribuables aux mouvements répétitifs. Ce type de lésion peut survenir chez le personnel d'étage qui apporte des repas dans les chambres ou les serveurs du restaurant qui présentent les plats aux clients. Les plateaux peuvent être lourds et il arrive que le serveur doive parcourir de longues distances à pied. Pour réduire le risque de lésions, le personnel d'étage peut utiliser, pour livrer les commandes, des chariots ou des tables roulantes faciles à manœuvrer et bien entretenus. Si les tables roulantes sont munies d'un réchaud, le personnel devrait être formé pour s'en servir en toute sécurité.

Glissades et chutes. Les sols des cuisines et de toutes les voies de circulation devraient être et rester propres et secs en toutes circonstances pour prévenir les chutes. Tout ce qui est renversé devrait être épongé ou ramassé immédiatement (voir l'article intitulé «Les restaurants» dans le présent chapitre).

Les services divers

Piscines et centres de mise en forme. De nombreux hôtels offrent à leurs clients une piscine ou un centre de mise en forme. Ces installations comportent souvent des douches, saunas, bains à remous, salles de culture physique et vestiaires.

Les produits chimiques utilisés pour nettoyer et désinfecter les douches et les vestiaires peuvent irriter la peau et les voies respiratoires. En outre, le personnel chargé d'entretenir la piscine peut être appelé à employer, sous forme solide ou gazeuse, du chlore dont le dégagement peut causer des brûlures ou de graves troubles respiratoires. Manipulé sans précaution, le chlore peut provoquer une explosion. Le personnel devrait être formé à la sécurité dans l'utilisation de toutes ces substances chimiques.

Les travailleurs chargés de l'entretien de la piscine et des installations sportives peuvent aussi se blesser en glissant et en tombant. Il importe donc que les surfaces des sols soient antidérapantes, bien entretenues et dotées d'un bon système d'écoulement des eaux. Les flaques d'eau devraient être épongées immédiatement.

Boutiques. Les hôtels offrent souvent à leur clientèle les services de boutiques de cadeaux. Le personnel peut être victime de chutes, d'entorses et de coupures liées au déballage et au stockage de la marchandise. Il devrait être formé aux techniques de levage des charges et disposer de chariots pour faciliter le transport de la marchandise. Les voies de circulation devraient être dégagées pour éviter les accidents.

Instituts de beauté et salons de coiffure. Les coiffeuses, les coiffeurs et les esthéticiennes sont exposés au risque de dermatoses dues aux substances chimiques contenues dans les produits capillaires; ils peuvent se brûler avec les serviettes chaudes et les fers à friser et peuvent aussi se couper et se piquer en maniant ciseaux et rasoirs.

Parmi les risques pathologiques auxquels est exposée cette catégorie professionnelle, on citera les troubles respiratoires, voire le cancer dû à une exposition répétée à des produits chimiques dont un certain nombre de composés des colorants capillaires; les lésions attribuables aux mouvements répétitifs, étant donné que ces personnes se servent constamment de leurs mains dans des positions contraintes. On devrait donc former ce personnel, lui faire prendre conscience des risques chimiques et ergonomiques et lui apprendre à travailler de manière à les réduire. On devrait lui fournir des gants et des tabliers appropriés pour l'application des colorants, décolorants et liquides pour permanentes et lors de l'utilisation d'autres produits chimiques. Les instituts et les salons devraient être équipés d'un bon système de ventilation assurant l'alimentation en air frais et l'évacuation des vapeurs, en particulier aux endroits où sont préparées les solutions. Les ciseaux et les rasoirs devraient être affilés afin de faciliter la coupe, de la même façon que les couteaux devraient être bien aiguisés (voir chapitre n° 100, «Les services aux particuliers et à la collectivité»).

Toutes les professions

Harcèlement sexuel. Les femmes et les valets de chambre ainsi que les autres employés d'hôtel peuvent être exposés à des avances sexuelles de la part des clients ou d'autres personnes. Il conviendrait d'informer le personnel et de lui apprendre à réagir en pareilles circonstances.

La direction devrait arrêter une politique claire en matière de déclaration de ce type d'incident et de réaction.

Incendies et autres urgences. Les urgences et les catastrophes peuvent se solder par des pertes en vies humaines et des blessures parmi les clients et le personnel. Chaque hôtel devrait établir un plan d'intervention d'urgence parfaitement clair et précis comprenant les itinéraires d'évacuation, la procédure à suivre, un système de communication d'urgence et les méthodes pour assurer l'évacuation rapide des clients. Certains membres désignés de la direction et les standardistes devraient recevoir des consignes précises sur la manière de coordonner les communications d'urgence avec les clients et le personnel.

La formation du personnel et la tenue de réunions mixtes de sécurité sont des composantes essentielles de tout programme efficace de prévention et d'intervention d'urgence. Lors des réunions et des séances de formation, il faudrait recourir à des services d'interprétation ou de traduction pour les employés qui en ont besoin. Les cours de formation devraient être organisés fréquemment, compte tenu de la rotation élevée du personnel hôtelier. Il faudrait prévoir des exercices périodiques servant de répétition générale, parcourir tout au long les itinéraires d'évacuation et vérifier que chaque employé assume les responsabilités qui lui sont assignées et que les autres procédures d'urgence sont correctes.

Un programme de prévention des incendies, y compris des inspections régulières, devrait également être établi. Les cadres et les membres du personnel devraient s'assurer que les issues ne sont pas bloquées, que les matières inflammables sont correctement entreposées, que les hottes des cuisines sont nettoyées périodiquement et que le matériel électrique est en bon état (sans fils dénudés). Il faudrait employer des matériaux ignifuges dans les décorations intérieures et placer des pare-étincelles devant les cheminées. Les cendriers devraient être vidés et les bougies et lumignons n'être utilisés que dans des contenants dont seule la partie supérieure est à l'air libre.

Les chambres ainsi que toutes les installations faisant partie de l'hôtel — instituts de beauté, salons de coiffure, restaurants et boutiques — devraient être strictement conformes à la législation et à la réglementation en matière de prévention des incendies. Les chambres, salons, halls et couloirs devraient être munis de détecteurs de fumées et de sprinklers; des extincteurs en bon état être répartis dans tout l'hôtel et les issues de secours être bien indiquées et éclairées. L'hôtel devrait disposer de générateurs pour assurer l'éclairage d'urgence et autres services.

Les consignes d'évacuation devraient être affichées dans chaque chambre. De nombreux hôtels diffusent à présent dans les chambres des enregistrements vidéo instructifs sur la prévention des sinistres et sur les consignes à suivre en cas d'incendie. Il faudrait héberger les clients malentendants dans des chambres munies d'un avertisseur visuel sous la forme d'un voyant très brillant permettant de les alerter en cas d'incendie ou d'urgence. À l'arrivée, les clients malvoyants devraient recevoir les consignes à suivre en braille.

L'hôtel devrait être équipé d'un système d'alarme central indiquant l'emplacement exact du foyer d'incendie. De plus, ce système devrait être relié aux services d'urgence de la localité et les alerter automatiquement; il devrait aussi diffuser systématiquement des messages à l'intention des clients et du personnel.

LES EFFETS SUR LA SANTÉ ET LES TYPES DE MALADIES

Leon J. Warshaw

Les hôtels et restaurants sont une importante industrie de services à fort coefficient de main-d'œuvre diversifiée et surtout composée de petites entreprises. Cette industrie compte aussi un certain nombre de sociétés géantes dont plusieurs s'efforcent de normaliser leurs règlements et procédures de travail mais, en général, ces mégasociétés n'assurent pas directement l'exploitation de leurs hôtels et restaurants qu'elles confient à des particuliers, souvent aux termes d'un contrat de franchisage, comme c'est aussi fréquemment le cas des bars et restaurants situés dans les hôtels.

Il y a un fort taux d'échec parmi les entreprises de cette branche dont bon nombre frisent le dépôt de bilan durant un certain temps avant de fermer leurs portes. Cette situation les contraint fréquemment à économiser sur la main-d'œuvre, l'achat et l'entretien du matériel et l'approvisionnement en fournitures indispensables. Souvent, la direction néglige les programmes de formation du personnel ou hésite à consacrer des ressources déjà maigres à la protection de la sécurité et de la santé des employés.

La majorité de ces emplois sont occupés par des travailleurs non qualifiés, faiblement rémunérés, voire payés au salaire minimum (à certains postes, les pourboires complètent le revenu qui dépend alors de la largesse des clients). Par conséquent, ces emplois n'attirent que des travailleurs peu instruits et sans expérience; comme les exigences en matière de connaissances générales et linguistiques sont réduites à leur plus simple expression, nombre de ces postes sont occupés par des immigrants et des membres des minorités ethniques. Dans bien des cas, il s'agit de postes situés au bas de l'échelle qui présentent peu ou pas de perspectives d'avancement. Le travail posté est indispensable dans les hôtels puisqu'ils fonctionnent vingt-quatre heures sur vingt-quatre; dans les restaurants, ce sont souvent des travailleurs à temps partiel qui assurent le service aux heures d'affluence. En raison du caractère saisonnier de la fréquentation, beaucoup d'établissements ralentissent leurs activités quand ils ne ferment pas complètement en morte-saison; la sécurité de l'emploi est donc très limitée, voire inexistante. En définitive, cette précarité se traduit par un taux élevé de rotation du personnel.

Le stress professionnel

En raison des périodes d'activité intense et de la nécessité de satisfaire les clients pour qu'ils laissent des pourboires dont dépend leur gagne-pain, nombre de travailleurs de cette industrie subissent un fort stress professionnel. Ils sont souvent tenus de se plier à des exigences apparemment déraisonnables, voire franchement extravagantes, et peuvent faire l'objet d'un comportement offensant tant de la part des surveillants que de celle des clients. De nombreuses tâches, en particulier dans les cuisines et les buanderies, doivent être exécutées dans un milieu de travail stressant où la chaleur est intense, l'humidité forte, l'aération médiocre, l'éclairage déficient et le bruit excessif (Ulfvarson, Janbell et Rosen, 1976).

La violence

Les hôtels et restaurants sont parmi les lieux de travail qui connaissent la plus forte fréquence de crimes avec violence perpétrés contre les employés dans l'exercice de leurs fonctions. Selon une enquête, plus de 50% de ces incidents touchant des travailleurs de l'hôtellerie et de la restauration se sont soldés par mort d'homme

(Hales et coll., 1988). Ces travailleurs sont exposés à de nombreux facteurs de risque en matière d'homicide sur le lieu de travail: ils encaissent de l'argent et rendent la monnaie; ils travaillent seuls ou en petits groupes; ils travaillent tard dans la nuit ou tôt le matin; enfin, on leur confie des biens et des objets de valeur (Warshaw et Messite, 1996).

Les types de lésions et de maladies

Selon le Bureau des statistiques du travail (Bureau of Labor Statistics (BLS)), aux États-Unis, la restauration et l'entretien ménager sont les deux départements dans lesquels se produisent 76% de tous les accidents du travail et lésions professionnelles dans les hôtels (Bureau of Labor Statistics, 1967), tandis qu'une enquête danoise conclut que les troubles les plus fréquents dans cette branche d'activité sont les lésions cutanées et les troubles musculo-squelettiques (Direktoratet for Arbejdstilsynet, 1993). La plupart des affections cutanées sont causées par l'exposition au savon et à l'eau chaude, aux substances chimiques contenues dans les détergents et autres produits de nettoyage et d'entretien et, dans certains cas, aux pesticides. Hormis les troubles particuliers mentionnés ci-dessous, la majorité des lésions musculo-squelettiques résultent de glissades et de chutes ainsi que des mouvements effectués pour lever et déplacer des objets lourds ou encombrants.

Les entorses, les foulures et les lésions attribuables à des mouvements répétitifs

Les accidents dorsalgiques, entorses et foulures sont courants chez les portiers, bagagistes et chasseurs qui soulèvent et transportent des bagages (elles se produisent en particulier à l'arrivée et au départ d'un groupe en voyage organisé); les travailleurs des cuisines; les préposés à la réception et à l'entreposage de marchandises arrivant en grandes quantités; le personnel de l'entretien ménager qui retourne les matelas, fait les lits et manipule des monceaux de linge. Le syndrome du canal carpien est particulièrement répandu parmi les employés de la restauration qui utilisent une cuillère à glace pour servir des portions de crème glacée et autres desserts glacés à consistance très dure.

Les coupures et les écorchures

Les coupures et les écorchures sont courantes parmi les travailleurs des restaurants et les plongeurs qui manipulent de la vaisselle et des verres cassés ou ébréchés, et qui utilisent ou nettoient des couteaux et des machines à trancher. Ces blessures sont également courantes parmi les femmes de chambre qui trouvent des verres brisés et des lames de rasoir usagées en vidant les poubelles; on peut protéger ces personnes en préconisant de placer systématiquement des sacs en plastique à l'intérieur de la poubelle, ce qui permet d'enlever du même coup le sac et son contenu sans avoir à toucher aux déchets qui s'y trouvent.

Les brûlures et les échaudures

Les cuisiniers, les plongeurs ainsi que les autres travailleurs des cuisines et des buanderies sont fréquemment victimes de brûlures et d'échaudures. Les brûlures causées par de l'huile bouillante résultent d'éclaboussures ou de projections en cours de cuisson; elles se produisent aussi au moment où l'on plonge des aliments dans la friteuse, lorsqu'on ajoute, filtre ou retire de l'huile chaude, ou encore quand on nettoie la friteuse ou le gril encore chauds. Nombre de brûlures surviennent quand l'employé dérape sur un sol glissant ou humide et, en tombant, heurte le gril à haute température ou entre en contact avec une flamme nue. Un type particulier de brûlure peut survenir dans les restaurants où le personnel est appelé à flamber à table des mets, des desserts et des boissons (Achauer, Bartlett et Allyn, 1982).

Les produits chimiques

Les hôtels et restaurants partagent avec d'autres petites entreprises une propension à mal entreposer, manipuler et éliminer les produits chimiques. Il arrive très souvent que les produits de nettoyage, les désinfectants, les pesticides et autres substances toxiques d'usage courant soient stockés dans des réceptacles sans étiquette, placés au-dessus de contenants de nourriture découverts ou de zones de préparation des aliments ou inhalés à des doses excessives lorsqu'ils sont utilisés sous forme d'aérosols.

La restauration rapide

La restauration rapide est l'un des secteurs dont la croissance est la plus rapide aux États-Unis et elle ne cesse de gagner en popularité dans d'autres pays: elle est l'un des plus gros employeurs de jeunes gens. Dans ces établissements, les écorchures et les brûlures sont des risques courants. On a également constaté que la livraison à domicile de pizzas et autres plats cuisinés est souvent extrêmement dangereuse en raison des consignes qui poussent les livreurs à faire preuve de témérité et d'imprudence à bicyclette ou au volant d'un véhicule automobile (Landrigan et coll., 1992).

Les mesures préventives

Des méthodes de travail normalisées, une formation suffisante et une surveillance appropriée sont les éléments clés de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles parmi les travailleurs de l'industrie hôtelière et de la restauration. Compte tenu du degré d'instruction généralement faible des travailleurs et des difficultés qu'ils éprouvent sur le plan linguistique, il est essentiel que le matériel didactique et les exercices de formation soient faciles à comprendre (il peut s'avérer nécessaire de donner les cours dans plusieurs langues). De plus, en raison de la forte rotation du personnel, ces cours doivent être répétés fréquemment et complétés par des inspections régulières pour s'assurer que les principes élémentaires d'ordre, de propreté et de prévention des accidents sont respectés.

Les exercices d'évacuation d'urgence

Outre les inspections régulières pour vérifier si le matériel de lutte contre le feu (par exemple, les détecteurs de fumée, les sprinklers, les extincteurs et tuyaux d'incendie, l'éclairage de secours) est en bon état de marche et si les issues de secours sont clairement indiquées et ne sont pas obstruées, il convient de prévoir des exercices fréquents pour former les travailleurs afin qu'ils ne se laissent pas prendre au piège ni ne laissent le sinistre emprisonner les clients et qu'ils sachent que faire en cas d'incendie ou d'explosion. Il est souhaitable d'organiser au moins plusieurs exercices en collaboration avec les services locaux responsables: sapeurs-pompiers, sauveteurs et policiers.

Conclusion

Des mesures préventives mûrement réfléchies, bien conçues et strictement appliquées aideront à réduire la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles parmi les travailleurs de l'hôtellerie et de la restauration. Deux aspects méritent d'être soulignés: d'une part, les barrières linguistiques et les niveaux d'instruction relativement faibles représentent souvent des obstacles énormes qui nuisent à l'efficacité des programmes de formation visant à inculquer au personnel les principes essentiels de la prévention et, d'autre part, le taux de rotation élevé commande de répéter fréquemment ces programmes. Il importe de ne pas perdre de vue que la sécurité et la santé des travailleurs de cette branche jouent un rôle essentiel dans la satisfaction de la clientèle et dans le plaisir qu'elle tire de la fréquentation de l'établissement; or, la prospérité — voire la survie — de l'entreprise dépend justement de la clientèle et de ses bonnes dispositions à l'égard de l'établissement.

Références bibliographiques

Achauer, B.M., Bartlett, R.H. et Allyn, P.A., 1982: «Face flambe», *Journal of the American Medical Association*, vol. 247, n° 16, p. 2271.

Bureau of Labor Statistics, 1967: *Work Injuries and Accident Causes in Hotels*, Report No. 329 (Washington, DC, US Department of Labour).

Direktoratet for Arbejdstilsynet, 1993: *Hotel og restauration* (Copenhagen).

Hales, T., Seligman, P.J., Newman, S.C. et Timbrook, C.L., 1988: «Occupational injuries due to violence», *Journal of Occupational Medicine*, vol. 30, n° 6, pp. 483-487.

Landrigan, P.J., Pollack, S.H., Belleville, R. et Godbold, J.G., 1992: Child labor in the United States: Historical background and current crisis, *Mount Sinai Journal of Medicine*, vol. 59, n° 6, pp. 498-503.

Ulfvarson, U., Janbell, H. et Rosen, G., 1976: «Fysikaliska och kemiska faktorer i hotel — och restauranganställdas arbetsmiljö», *Arbete och hälsa — Vetenskaplig skriftserie* (Stockholm, Arbetskyddsverket).

Warshaw, L.J. et Messite, J., 1996: «Workplace violence: Preventive and interventive strategies», *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 38, n° 10, pp. 993-1006.

Références complémentaires

1995: «Guide à l'attention du maître d'ouvrage», *Les métiers de la cuisine professionnelle* (Paris, Prodoc).

Kohr, R.L., 1991: *Accident Prevention for Hotels, Motels and Restaurants* (New York, Van Nostrand Reinhold).

Guinel, P., Andrieu, F., Bruneteau, P., 1995: «Le serveur en restauration», *Cahiers de médecine interprofessionnelle*, vol. 35, n° 2, encart.

Muqa, F., Mathieu, F., Sanchez, M.L. et Roux, F., 1996: «La femme de chambre», *ibid.*, vol. 36, n° 3, pp. 305-316.

Organisation internationale du Travail (OIT): Convention sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991 (Genève, BIT).