



Lingère, linge et équipier dans l'hôtellerie

L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS)

Dans le domaine de la prévention des risques professionnels, l'INRS est un organisme scientifique et technique qui travaille, au plan institutionnel, avec la CNAMTS, les CRAM-CGSS et plus ponctuellement pour les services de l'État ainsi que pour tout autre organisme s'occupant de prévention des risques professionnels. Il développe un ensemble de savoir-faire pluridisciplinaires qu'il met à la disposition de tous ceux qui, en entreprise, sont chargés de la prévention : chef d'entreprise, médecin du travail, CHSCT, salariés. Face à la complexité des problèmes, l'Institut dispose de compétences scientifiques, techniques et médicales couvrant une très grande variété de disciplines, toutes au service de la maîtrise des risques professionnels.

Ainsi, l'INRS élabore et diffuse des documents intéressant l'hygiène et la sécurité du travail : publications (périodiques ou non), affiches, audiovisuels, site Internet... Les publications de l'INRS sont distribuées par les CRAM. Pour les obtenir, adressez-vous au service prévention de la Caisse régionale ou de la Caisse générale de votre circonscription, dont l'adresse est mentionnée en fin de brochure.

L'INRS est une association sans but lucratif (loi 1901) constituée sous l'égide de la CNAMTS et soumise au contrôle financier de l'État. Géré par un conseil d'administration constitué à parité d'un collège représentant les employeurs et d'un collège représentant les salariés, il est présidé alternativement par un représentant de chacun des deux collèges. Son financement est assuré en quasi-totalité par le Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Les Caisses régionales d'assurance maladie (CRAM) et Caisses générales de sécurité sociale (CGSS)

Les Caisses régionales d'assurance maladie et les Caisses générales de sécurité sociale disposent, pour participer à la diminution des risques professionnels dans leur région, d'un service prévention composé d'ingénieurs-conseils et de contrôleurs de sécurité. Spécifiquement formés aux disciplines de la prévention des risques professionnels et s'appuyant sur l'expérience quotidienne de l'entreprise, ils sont en mesure de conseiller et, sous certaines conditions, de soutenir les acteurs de l'entreprise (direction, médecin du travail, CHSCT, etc.) dans la mise en œuvre des démarches et outils de prévention les mieux adaptés à chaque situation. Ils assurent la mise à disposition de tous les documents édités par l'INRS.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'INRS, de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite.

Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction, par un art ou un procédé quelconque (article L. 122-4 du code de la propriété intellectuelle).

La violation des droits d'auteur constitue une contrefaçon punie d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 300 000 euros (article L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle).

© INRS, 2008. Conception graphique et illustrations Maylis Agopian.

Lingère, linge et équipier dans l'hôtellerie

Groupe de rédaction :

Agnès Fernandez (CRAM Île-de-France),
Christophe Ballue (CRAM Île-de-France),
Florence Cardon (CRAM Île-de-France),
Régine Marc (INRS), Carole Gayet (INRS).

Avec la participation de :

CNAMTS (Caisse nationale d'assurance maladie
des travailleurs salariés),
UMIH (Union des métiers de l'industrie hôtelière),
CPIH (Confédération des professionnels
de l'industrie hôtelière),
SYNHORCAT (Syndicat national des hôteliers,
restaurateurs, cafetiers et traiteurs),
AGGH (Association des gouvernantes
générales de l'hôtellerie).



> L'hôtellerie développe des services avec

de fortes exigences qualité, visant à l'entière satisfaction de sa clientèle.

Le travail en lingerie, premier maillon de la chaîne du service d'hébergement, doit répondre à ces exigences pour assurer la prestation attendue. Il présente cependant des risques d'atteinte à la santé auxquels les responsables d'établissement se doivent d'apporter des réponses en termes de prévention et d'amélioration des conditions de travail. Cette amélioration est un des facteurs de performance globale et de maintien de la qualité du service apporté aux clients.

Les professionnels trouveront dans ce document un état des lieux des métiers de lingerie et des repères pour l'action associant prévention des risques professionnels, qualité de la prestation et fidélisation du personnel.



> REMARQUE

En cas de recours à la sous-traitance, chaque entreprise demeure responsable de l'application des règles de prévention des risques professionnels. L'entreprise utilisatrice ne se trouve pas en effet déchargée de toute responsabilité. Sa responsabilité pourra être engagée si elle n'a pas satisfait aux obligations spécifiques mises à sa charge par la réglementation (notamment en ce qui concerne le plan de prévention).

1. L'hôtellerie⁽¹⁾, un secteur en évolution

Pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante, le secteur doit suivre l'évolution des tendances de la mode, des technologies et des demandes. Ainsi, on trouve :

- > des services complémentaires tels que thalassothérapie, SPA, sauna, UV, salle de sport...
- > des nouveaux concepts créés par des décorateurs venus du monde de la mode ou du design...
- > des espaces adaptés à des populations spécifiques (personnes à mobilité réduite, personnes âgées, familles...).

En France, quelque 210 000⁽²⁾ salariés sont concernés par ces nouveautés.

Au sein de ce dispositif, les lingers, lingères et équipiers du service d'hébergement voient leur environnement de travail évoluer. Mais qu'en est-il de leurs conditions de travail ?

1.1. Constat sur les métiers de linger(ère)⁽³⁾ et d'équipier⁽³⁾

La fonction de traitement du linge est un maillon indispensable du service hébergement. Suivant le type d'hôtel, elle est considérée, soit comme un métier à temps plein, soit intégrée dans l'activité des femmes de chambres par exemple. Les équipiers⁽⁴⁾ viennent en renfort, de façon ponctuelle ou permanente, au service lingerie et au service d'étage.

Bien que nécessitant des efforts physiques dans des locaux souvent « aveugles », ces métiers présentent des aspects valorisants. Ils participent de l'efficacité du service hébergement, ils en améliorent les conditions de travail et, au final, contribuent à la satisfaction du client et à l'image de marque de l'hôtel.

Aujourd'hui, les directions d'hôtel sont confrontées, pour les métiers de lingerie comme pour celui des femmes de chambre et des valets, à plusieurs problématiques :

- > un **vieillessement** des effectifs, dont la santé se fragilise ;
- > un souci de maintien de **compétence** dans l'établissement (savoir et savoir-faire) ;
- > une **démotivation** due à différents paramètres comme le peu d'évolution de carrière, un sentiment d'isolement face à une responsabilité influant sur le travail de l'équipe et la prestation hôtelière...

⁽¹⁾ Hôtellerie : toutes les classes d'hôtels, de classe économique à classe "luxe" (voir site www.tourisme.gouv.fr)

⁽²⁾ Source : CNAAMTS 2007 pour la branche hôtellerie : 212 606 salariés dans les hôtels avec restaurant (code 551 AA) et hôtels sans restaurant (code 551 CA)

⁽³⁾ Dénominations du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) - code 13111 : Employé d'étage

⁽⁴⁾ Dans la présente brochure, le métier d'équipier est traité partiellement et concerne uniquement l'activité liée à la lingerie.

- > des **difficultés de recrutement** en partie liées à l'image d'un métier peu valorisé ;
- > un **absentéisme** qui peut refléter un mal être au travail (souvent le premier pas franchi pour ne pas « craquer » physiquement ou moralement).
- > des **risques professionnels** identifiés : 70% des accidents du travail du secteur en 2007 (statistique CNAMTS pour la branche hôtellerie) sont représentés par les accidents de plain-pied (31%), les objets manipulés (25%) et les chutes avec dénivellation (14%).
- > En 2006, le secteur hôtel sans restaurant présente un **indice de gravité des accidents** (somme des taux d'incapacité, attribués au titre des séquelles résiduelles, par million d'heures travaillées) de 12,24. Comparativement, il est de 11,08 pour les hôtels avec restaurant et de 9,61 pour les restaurants et cafés-restaurants.

REMARQUE

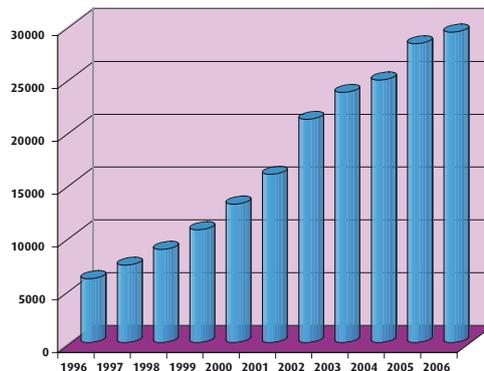
Une maladie est dite « professionnelle » si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique, ou résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle.

En outre, l'activité physique importante au sein d'un environnement contraignant fait apparaître des risques de TMS (troubles musculosquelettiques) dont certains peuvent être reconnus et indemnisés en maladie professionnelle sous conditions.

Face à cette situation, certains établissements ont commencé à réagir selon des axes de travail parfois différents mais avec le même objectif affiché : **comprendre l'activité pour identifier les risques et choisir les moyens de prévention.**

Evolution des maladies déclarées et reconnues du tableau de maladie professionnelles n°57

> Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail, tous secteurs confondus



1.2. La prévention des risques professionnels s'inscrit dans un cadre réglementaire

L'employeur a l'obligation d'assurer la sécurité et de préserver la santé de ses salariés, y compris temporaires (L. 4121-1 et L. 1251-21 du code du travail), renforcée par l'obligation de transcrire et mettre à jour dans le **Document unique** (R. 4121-1 du code du travail) les résultats de **l'évaluation des risques** qui permettra d'établir un plan d'action. Ainsi, l'employeur est tenu à des obligations de résultats et non plus à des obligations de moyens.

Pour agir, il convient d'identifier les caractéristiques de l'activité de travail susceptibles de présenter un risque d'atteinte à la santé.



FORMATION

Par la voie de l'apprentissage direct en entreprise ou la préparation en centre de formation d'un CAP/BEP en services hôteliers, couture-flou, hôtellerie-restauration...



ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

Un(e) linger(ère) peut encadrer plusieurs lingers(ères) et équipiers. Selon la taille de l'établissement et la politique de gestion des ressources humaines, la polyvalence peut parfois être envisagée et permettre un changement de poste (femme de chambre, service petits déjeuners, réception, restauration...)



DESCRIPTION DE POSTE

Le(a) linger(ère) est responsable de l'entretien du linge de l'hôtel. Son métier consiste principalement à :

- rassembler, trier et comptabiliser le linge sale pour le confier soit à la buanderie de l'hôtel, soit à une société de nettoyage extérieure (blanchisserie) ;
- réceptionner, compter et contrôler le linge propre avant de le stocker ou le répartir dans les offices.

En cas de location du linge, il(elle) peut gérer le stock et les commandes.

Selon les établissements, le(a) linger(ère) peut être amené à :

- entretenir les tenues du personnel de l'hôtel et/ou du restaurant ; éventuellement, faire des travaux de couture (réparation, retouches...)
- assurer le service de nettoyage du linge pour les clients ;
- entretenir les textiles d'ameublement.

Ces services complémentaires peuvent être réalisés en interne ou confiés à un prestataire extérieur.

Liens hiérarchiques

Selon la taille de l'établissement, le(a) linger(ère) travaille sous l'autorité d'un(e) chef linger(ère) ou de la gouvernante générale ou de la direction.

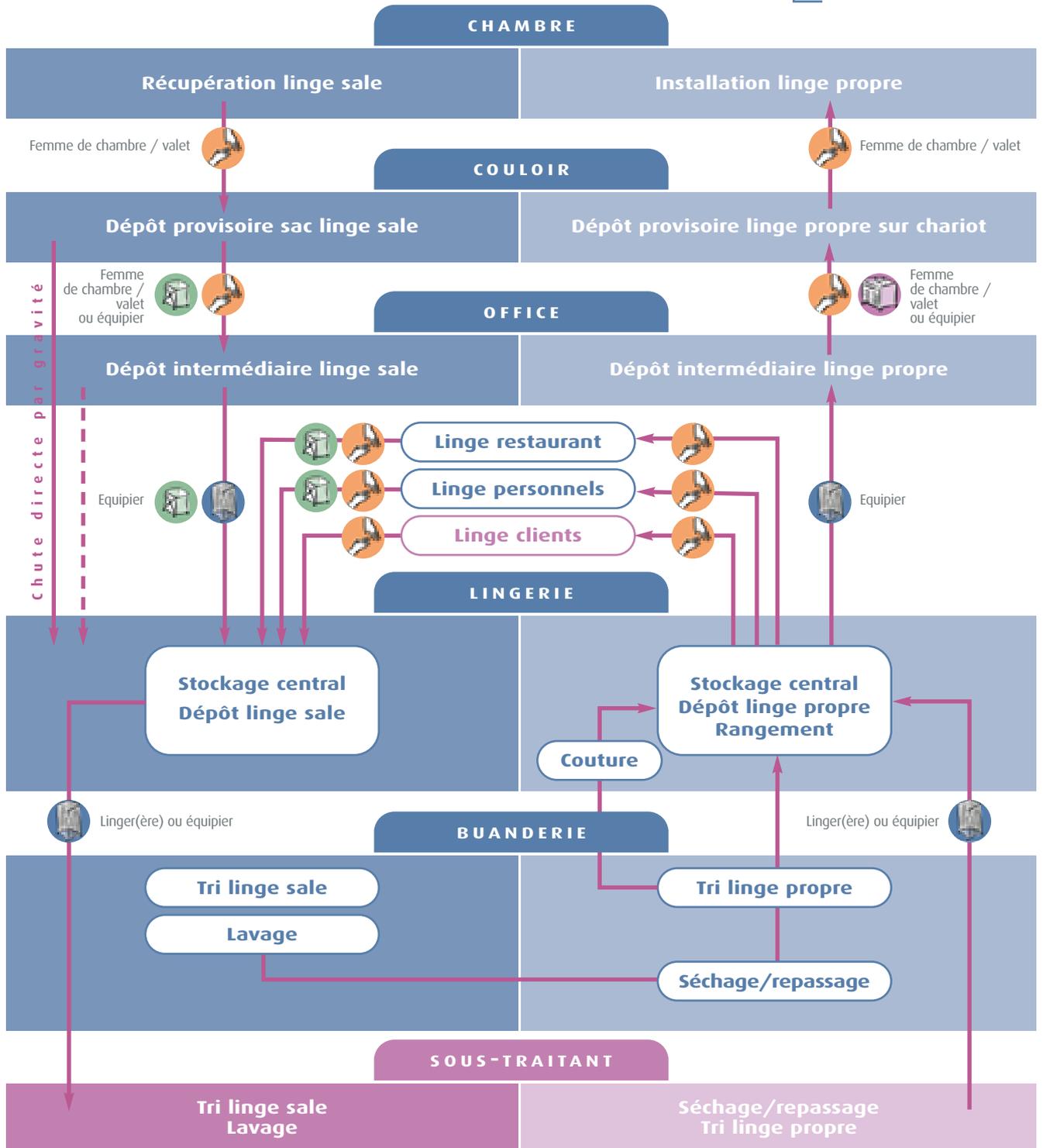


L'ÉQUIPIER

Souvent polyvalent, il travaille sous l'autorité de la gouvernante générale pour des tâches concernant le service d'hébergement : évacuation du linge sale, approvisionnement des offices, décrochage des rideaux, nettoyage des vitres, retournement des matelas, installation de lits d'appoint, aménagement de salles...

La lingerie prend en charge l'ensemble des pièces de linge : du linge des chambres aux tenues du personnel, voire le linge de la restauration ou celui des clients.

- L É G E N D E**
-  Manutention manuelle
 -  Chariot de service
 -  Porte sac mobile
 -  Rolls

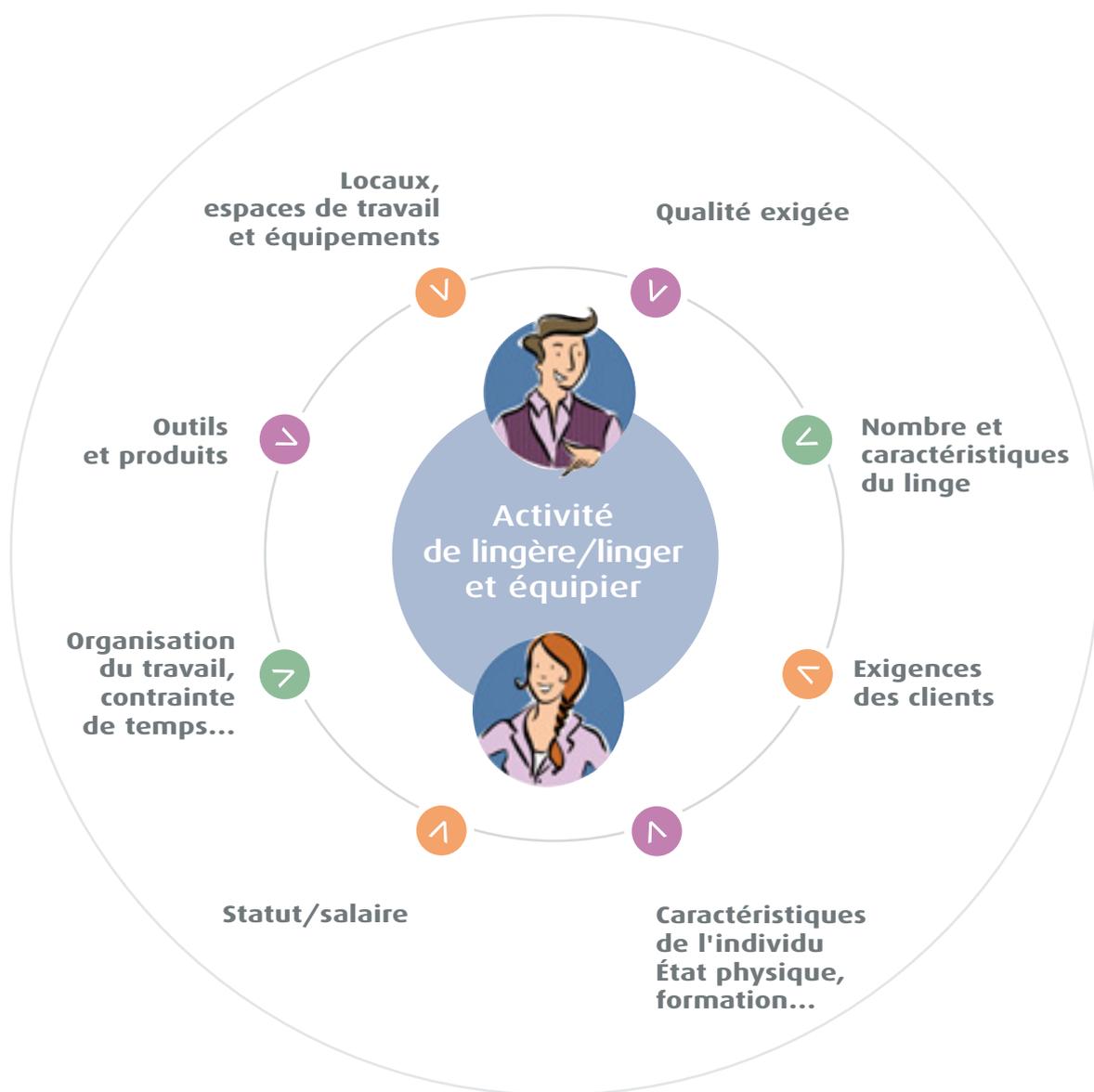


Remarque : le linge peut être propriété de l'hôtel ou loué à un prestataire de services ; dans ce dernier cas, le stock de linge est géré de façon optimale pour limiter le coût économique.

2. Comprendre l'activité

La **tâche** ou **travail prescrit théorique** se définit par les consignes, les procédures écrites ou orales fixant l'enchaînement des opérations à effectuer et les conditions dans lesquelles elles doivent l'être. L'observation et l'analyse du travail réel font apparaître des différences dans les enchaînements ou manières de faire. L'origine de ces écarts se trouve dans la combinaison des différents éléments de la situation de travail (locaux, organisation, outils..., caractéristiques des individus).

L'identification des risques est d'autant plus pertinente qu'elle concerne **le travail réel**, c'est-à-dire l'activité telle qu'elle est réalisée concrètement au poste, en tenant compte des variables de la situation de travail : l'individu d'une part et son environnement d'autre part.



Lorsqu'un élément de la situation se modifie, la lingère régule la situation en adaptant son activité (interruption de sa tâche, ajustement de sa vitesse d'exécution, des efforts produits, des postures, de son exigence personnelle...) au détriment, soit de sa santé, soit de la qualité finale. « Tant que l'individu tient bon, les résultats du travail ne s'en ressentent pas ».

Le travail réel de lingère(ère) et d'équipier, c'est un nombre variable de tâches qui s'interrompent et se combinent tout au long de la journée de travail. C'est aussi, au plan physique, un nombre important de flexions du tronc, rotations, flexions des genoux, élévations des épaules..., charges soulevées, tirées, poussées..., effectuées à un rythme soutenu.

Avec en plus des **aléas** récurrents comme l'indisponibilité de l'ascenseur, l'encombrement des offices, du linge défectueux, des produits manquants...

Le tout **dans le contexte de forte exigence du service hôtelier** (rapidité/qualité) qui favorise ou aggrave l'état de stress.

On constate, dans les atteintes à la santé des lingères(ères) et équipiers, une forte prévalence des pathologies de type péri-articulaires et des lombalgies générées par des postures contraignantes, le port de charges, des efforts, des gestes répétitifs... et un état de stress.

> LE STRESS

D'après l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, « le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité. »

Voir www.inrs.fr, dossier web, thème Facteur et nature de risque, dossier Le stress au travail.



Adaptation aux caractéristiques des locaux



>

L'hôtel possède un seul ascenseur : lorsqu'il est emprunté par un client, la lingère doit différer la distribution du linge à un autre moment ; lorsqu'elle est déjà dans l'ascenseur, pour le libérer le plus vite possible, elle mobilise les femmes de chambre en relais pour approvisionner l'office d'étage.

Conséquences : interruption et désorganisation du travail, surcharge pour les femmes de chambre.

>

L'espace de stockage du linge est insuffisant : l'encombrement de la lingerie génère des manipulations supplémentaires pour accéder aux rolls et chariots situés au fond du local. Parfois même les chariots sont stockés dans le couloir, ce qui pose des problèmes de circulation.

Conséquences : efforts, manutentions supplémentaires inutiles, perte de temps, risque en cas d'évacuation.



>

Les portes des offices d'étage sont étroites et munies d'un groom pour leur fermeture automatique : lors de l'approvisionnement, l'équipier doit maintenir, comme il peut, la porte ouverte pour sortir le chariot de linge sale et entrer le chariot de linge propre.

Conséquences : risque de blessure et/ou de dommages matériels, postures contraignantes, perte de temps.

Adaptation aux exigences des clients



>

La lingère est occupée à comptabiliser le linge remis par le blanchisseur : elle est interrompue pour répondre à la demande urgente d'un client (recoudre un bouton ou repasser une chemise), elle devra ensuite recommencer le comptage avant la distribution dans les étages.

Conséquences : risque d'erreur ou de retard.

Adaptation aux aléas organisationnels

>

L'équipier chargé de rassembler le linge sale est mobilisé pour une autre tâche plus urgente : la lingère va interrompre la préparation des tenues pour rassembler le linge sale à remettre au blanchisseur avant l'heure de son passage.

Conséquences : interruption et désorganisation du travail, perte de temps et stress.



Adaptation aux contraintes économiques



>

Pour passer ses commandes la lingère doit connaître au plus juste les besoins en linge propre, parce que le linge est loué et que son stockage dans l'hôtel induit une immobilisation financière (coût de la location), elle aura pourtant tendance à commander plus que nécessaire par crainte de rupture de stock.

Conséquences : charge mentale, stress, perte financière.

> La santé et la sécurité des salariés ne peuvent plus être dissociées du fonctionnement de l'entreprise.

> Une démarche de prévention s'appuyant sur la compréhension de l'activité de travail permet d'élargir la recherche de solutions au-delà des équipements de protection individuelle ou des consignes.

> Elle contribue également à améliorer la performance de l'entreprise sur les plans humain et économique.

3. Repères pour améliorer les situations de travail

Pour améliorer les situations de travail, on peut agir sur différents éléments : l'organisation du travail, les outils et les équipements, les locaux et les mobiliers, la formation.

3.1. L'organisation du travail

L'organisation est un facteur qui influe fortement sur les conditions de travail, surtout dans ce contexte d'évolution permanente du service et de la qualité d'accueil des clients.

Parmi **les choix organisationnels qui peuvent avoir un impact sur la santé** des personnels mais aussi sur les résultats obtenus en termes de qualité, on peut citer par exemple :

- > la contrainte temporelle des horaires de passage du blanchisseur (ramassage et livraison) ;
- > la gestion des circuits de linge propre et de linge sale ;
- > les horaires d'ouverture en continu qui induisent des interruptions fréquentes ;
- > la disponibilité des personnels de lingerie (surtout les équipiers) pour effectuer d'autres tâches souvent urgentes ;
- > l'équilibre de la charge de travail entre les personnes (manutention de charges, déplacements...) ;
- > l'augmentation des exigences qualité/quantité tout en maintenant les pratiques existantes sans réflexion sur l'adéquation de l'organisation à ces nouvelles exigences ;
- > les modifications du travail induites par les nouveaux concepts (couettes...), les aménagements (spa, balnéo...) ;
- > les différents aléas (absences, modifications de planning, pannes, ruptures de stock...).

Pour apporter une amélioration, les hôtels peuvent, par exemple, mener une réflexion et des actions sur :

- > la répartition du travail entre lingères, équipiers et femmes de chambre, en créant des fiches de poste sur lesquelles seront précisés les tâches et les moyens de réalisation du travail (locaux et espaces dédiés pour les chariots, le linge, les outils..., cahier de transmission ou fiches de suivi...) ;
- > l'implication du management de proximité : écoute, soutien, organisation de réunions d'échange sur les problèmes rencontrés au service hébergement...
- > la pertinence ou non des exigences qualité, l'utilité ou non de certaines pratiques ou habitudes... tout en expliquant les choix réalisés ;
- > la clarification (si besoin) du statut de lingère au sein du service hébergement (par rapport aux femmes de chambre par exemple) ;
- > la mise en valeur du travail en favorisant les contacts avec les clients (en fonction des compétences et du choix du personnel), par exemple la prise en charge directe du linge des clients si le service existe ;

- > l'accès à la formation professionnelle et individuelle ;
- > l'organisation de la distribution du linge dans les offices : par type de linge ou par lot ;
- > l'accord avec les prestataires extérieurs sur les tâches de tri du linge (linge sale et linge propre), par exemple le retour du linge propre pré-trié et présenté en lots par chambre ou par étage ;
- > l'organisation du stockage avec des pratiques communes à chaque équipe : marquage des emplacements de rolls ou chariots par type de linge (draps, éponges, taies, nappes restaurant, tenues du personnel...), identification des emplacements de stockage des différentes pièces de linge (pour éviter les mélanges) ;
- > la formation et l'information à l'embauche des saisonniers et intérimaires notamment, pour éviter les erreurs ;
- > la réduction des aléas : maintenance du matériel, collaboration avec les fournisseurs...
- > la gestion des aléas : que prévoir et comment faire en cas de modification de dernière minute, de surcroît de travail...
- > le processus et les moyens d'information en interne, en temps réel, entre la réception et l'hébergement notamment pour l'optimisation des commandes de linge ;
- > le décloisonnement des services, des métiers... sur la base de formations ou d'actions communes (groupes de travail pour résoudre des problèmes ou préparer un changement).





3.2. Les outils et les équipements

La réflexion sur les outils est particulièrement importante pour améliorer les conditions de travail et participer à la professionnalisation des personnels. Toute action dans ce domaine permet de réaliser des avancées visibles.

Par exemple, les hôtels peuvent mener des actions sur :

- > les moyens de manutention (rolls et chariots) pour les adapter aux besoins et aux réalités des activités (poids, dimensions, contenance...) ;
- > les machines (machine à laver, séchoir...) pour les choisir en fonction des besoins et les implanter de manière à faciliter le travail (capacité, hauteur de chargement, emplacement, espace disponible pour les moyens de manutention...);
- > la conformité aux normes de sécurité des machines, afin de limiter les risques d'accidents ;
- > l'entretien des machines, outils et équipements (détartrages, joints, roulettes...) pour les maintenir en état et fiabiliser le fonctionnement du service ;
- > les outils de gestion du linge : ordinateurs, logiciels... en liaison avec les logiciels de gestion de l'hébergement.

Porter une attention particulière aux :

- > tables à repasser et tables de pliage à hauteur réglable avec siège assis-debout, fers à repasser au poids réduit, systèmes de suspension pour les fers, chariots à fond remontants... pour limiter les risques de troubles musculosquelettiques ;
- > tables de détachage à aspiration frontale en fond de hotte avec rejets captés et évacués à l'extérieur... pour limiter l'exposition aux produits chimiques ;
- > ...

Les caractéristiques des machines, outils et équipements doivent être définies dans le cahier des charges lors de leur achat. Lors de l'installation, une mesure des performances annoncées (niveau de bruit, vitesse d'air, températures, aspiration...) doit être réalisée et consignée dans le dossier technique d'installation. L'utilisation des machines est réservée aux personnels ayant une formation spécifique. Le mode opératoire et les consignes de sécurité doivent être affichés près de chaque machine.

Les nouveaux outils, même si certains sont simples d'emploi, seront d'autant plus facilement acceptés par les salariés qu'ils auront été associés aux choix (élaboration du cahier des charges), aux essais sur site et formés à leur utilisation. Leur introduction peut aussi être l'occasion de revoir les procédures qualité associées. Inversement, on peut profiter d'une action dans le cadre de la démarche qualité pour réfléchir à de nouveaux outils et méthodes de travail associées.



UTILISATION DES PRODUITS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DU LINGE

La réflexion sur les produits doit être faite en fonction des traitements réalisés (lavage, nettoyage à sec, détachage...) et, dans tous les cas, faire l'objet de précautions, tant pour les textiles concernés que pour les salariés exposés à des risques chimiques.

Ces risques sont connus à partir des « fiches de données de sécurité » fournies par le distributeur et que l'employeur doit transmettre au médecin du travail et tenir à la disposition des salariés. Il convient donc d'associer le médecin du travail et les fournisseurs au choix des produits.

Le stockage des produits doit faire l'objet d'une attention particulière : local ventilé, bac de rétention, identification de zones de stockage spécifiques selon la compatibilité des produits,

étiquetage des contenants... afin d'éviter les risques (toxicité, inflammabilité, explosion...). Pour réduire l'exposition aux risques chimiques, il faut, en priorité, substituer aux produits dangereux, des produits moins dangereux.

Pour limiter les risques liés à la manipulation des produits, les hôtels peuvent choisir :

- > des postes à détacher à aspiration frontale reliée à l'extraction centralisée ;
- > des outils d'application spécifiques pour les détachants ;
- > l'utilisation des produits sous forme liquide (pipettes...) plutôt que sous forme d'aérosols (pulvérisateur...) ;
- > la distribution automatique de produit, comme les produits lessiviels directement

dans la machine à laver, qui permet de mieux doser et de faire des économies, d'éviter les mélanges et de réduire les manutentions.

La formation à l'utilisation des produits par les fournisseurs doit être dispensée à l'ensemble des personnels concernés et à chaque nouvel entrant (CDI, intérimaires ou saisonniers). Selon les produits utilisés, le port de protections (gants, masques...) est indispensable.

Indépendamment du prix d'achat, on trouve parmi les critères de choix des produits de nettoyage et d'entretien du linge : l'innocuité pour les personnes, la facilité d'usage, le résultat obtenu, les déchets générés...

CAS DE L'UTILISATION MANUELLE DES SOLVANTS HALOGÉNÉS (perchloréthylène, dichlorométhane, trichloréthylène...)



Parfois employés pour nettoyer les taches des textiles d'ameublement dans les chambres, l'utilisation manuelle de ces solvants est dangereuse. Il est indispensable de substituer à ces produits des nettoyants moins dangereux. Lors de l'utilisation de nettoyant dans les chambres, ouvrir les fenêtres pour dissiper les effluves. En buanderie ou lingerie, installer une extraction d'air avec entrée d'air neuf et sans recyclage.

Pour information : L'activité de nettoyage à sec. INRS, ED 6025.

3.3. Les locaux et mobiliers

La conception et l'implantation des locaux et des équipements influencent les conditions de travail. Les éléments souvent cités comme contraignants sont l'espace disponible, les ambiances physiques, l'accessibilité et les déplacements.

Pour améliorer les situations de travail, les hôtels peuvent, par exemple, mener des actions sur :



> REMARQUE

Les conditions d'enlèvement et de livraison par des salariés du prestataire doivent également être prises en compte.

> l'espace disponible pour :

- le stockage du linge sale et du linge propre à l'intérieur de la lingerie et dans les offices d'étage ;
- la circulation avec des moyens de manutention ;
- le chargement/déchargement des machines (place d'un chariot à linge près de l'ouverture de la machine à laver...) ;
- les différentes opérations autour des équipements (place d'un portant à côté de la zone de repassage..., place pour la maintenance et le remplacement des pièces mécaniques...) ;
- le travail de gestion administrative : bureau, siège, ordinateur, éclairage d'appoint...

> les ambiances physiques :

- l'apport d'éclairage naturel au niveau des postes de travail ;
- l'amélioration de l'éclairage artificiel (en quantité et qualité) en fonction des besoins liés aux activités réalisées (repassage, couture, contrôle qualité...) et surtout non éblouissant ;
- Le renouvellement d'air, la captation des buées, le calorifugeage des conduits et la climatisation des locaux pour réduire l'inconfort thermique ;
- la réduction du bruit des machines et le traitement acoustique des locaux.

> l'accessibilité :

- la hauteur et profondeur des étagères dans les lieux de stockage ;
- plans de travail à hauteur réglable en fonction de la taille et de l'activité à réaliser avec siège assis-debout (repassage, couture, contrôle qualité, pliage...) ;
- réglage ou modification du principe de fermeture automatique des portes (grooms) gênant le passage des chariots ;

> les déplacements :

- l'emplacement de la lingerie et des offices par rapport aux ascenseurs pour limiter les distances à parcourir avec les chariots, les stocks de linge dans les couloirs ou les chariots en surcharge...
- le choix pourra être fait d'options techniques spécifiques comme, par exemple, un réseau d'évacuation du linge sale vers la buanderie ou d'approvisionnement en linge propre ;
- la largeur des circulations, des portes, des ascenseurs...
- la nature des sols (passage et roulage des rolls et chariots).

> ATTENTION

Il est nécessaire d'intégrer les conditions d'intervention des autres services comme le service technique pour la maintenance ou le room-service pour la livraison de repas...

Les éléments de repérage ci-avant, permettent d'identifier les contraintes au travail et de mettre en place des mesures pour les réduire. Ces mesures peuvent aller de l'adaptation des outils d'aide au travail (voir chapitre précédent) jusqu'à la modification des équipements ou des locaux (dans le cadre d'une rénovation ou d'une création).

En effet, cette occasion permet de rassembler différents acteurs autour du projet : direction, gouvernantes, personnels d'étage et de lingerie..., fournisseurs d'équipement et parfois prestataires extérieurs. Un cahier des charges enrichi des savoirs et remarques de chacun garantit d'évoluer vers une réalisation optimale tant du point de vue de l'exploitation que de la prévention des risques d'atteinte à la santé.

La visite d'autres hôtels équipés et organisés différemment apporte au groupe de conception des enseignements utiles à la réalisation du projet et permet d'identifier les points forts et les points faibles des choix réalisés.

3.4. La formation

Bien connaître son métier permet d'être reconnu comme un professionnel et de se comporter comme tel, en quête d'amélioration de sa propre performance. Ce comportement professionnel contribue à la satisfaction des clients et renforce l'image de marque véhiculée par l'hôtel.

Outre la formation professionnelle et qualifiante, des formations de type gestes et postures sont souvent dispensées pour faire face à la recrudescence des pathologies musculosquelettiques. Ces formations, lorsqu'elles ne s'accompagnent d'aucune autre mesure, se révèlent en réalité largement insuffisantes.

Pour dynamiser une démarche de prévention des risques au travail, d'autres formations peuvent être envisagées.

En effet, former en interne les ressources nécessaires à une réflexion sur le travail et les contraintes qui le déterminent, permet d'engager une démarche participative et pluridisciplinaire qui apporte des réponses globales et en accord avec la réalité du travail.

Cette démarche permet également à tous les personnels de mieux comprendre le contexte dans lequel ils évoluent et d'intégrer les contraintes économiques et techniques qui en font partie.



> UNE DÉMARCHE ERGONOMIQUE DANS L'HÔTELLERIE : EXEMPLE

Pour comprendre ce qui se passe dans l'activité de travail, il faut dans un premier temps l'analyser. Des hôtels ont franchi le pas en s'initiant à la démarche ergonomique. Cette démarche a pour but de rechercher dans les situations de travail les causes d'atteinte à la santé et de proposer des mesures de prévention pour supprimer ou diminuer l'impact de ces causes.

Exemple d'un hôtel qui, après avoir constaté des difficultés au niveau de son service d'hébergement, a souhaité se doter en interne des ressources nécessaires à une action d'amélioration, en partenariat avec le service prévention d'une CRAM (Caisse régionale d'assurance maladie).

Une démarche par étapes qui s'inscrit dans le temps

MOBILISER

Information de tous lors d'une réunion de sensibilisation pour l'ensemble du personnel : cadres, employés de différents secteurs (hébergement, gestion, maintenance...).

INVESTIGUER

Constitution d'un groupe pluridisciplinaire volontaire.

Formation du groupe à l'analyse de l'activité, au repérage des situations à risque et à la proposition de mesures de prévention.

TRANSFORMER

Définition et mise en œuvre d'un plan d'action.

Suivi : le groupe évalue l'impact des actions et affine sa connaissance des situations.

Au delà d'une méthode, la démarche permet de regarder le travail différemment. Il n'en reste pas moins que la réussite du projet est étroitement liée à la volonté et à l'implication de la direction.

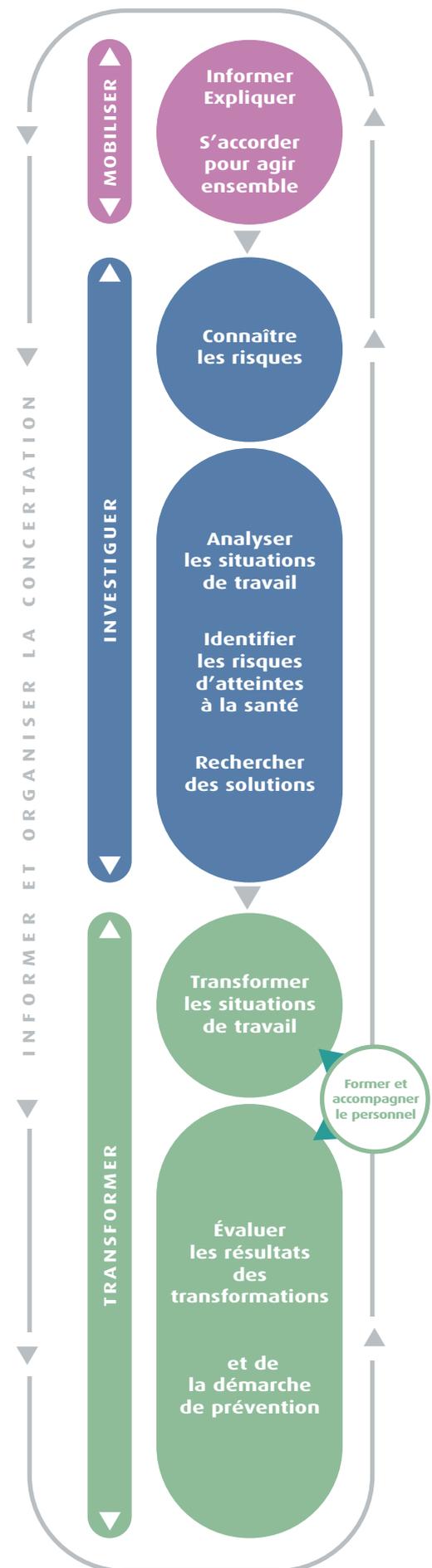
Bilan de cette action d'accompagnement

> Les stagiaires ont retenu

la richesse des communications dans le groupe, la découverte d'une méthode d'approche des risques et la possibilité de trouver en interne des solutions adaptées à leur situation de travail ; par exemple des outils d'aide au nettoyage, des ateliers d'expression, une étude sur l'organisation des offices d'étage...

> L'hôtel a retenu

la capacité de son personnel à se mobiliser sur un projet transversal, l'importance des conséquences des décisions commerciales, qualitatives, techniques... sur l'activité de travail de chacun et la nécessité de considérer ces impacts dans ses futurs projets techniques, organisationnels et humains.



Bibliographie

L'activité de nettoyage à sec.
INRS, ED 6025, 2008.
www.inrs.fr

Conception des lieux et des situations de travail.
Santé et sécurité. Démarches, méthodes
et connaissances techniques.
INRS, ED 950, 2006.
www.inrs.fr

Circuit du linge en hôtellerie.
Evaluation de la pénibilité du poste de lingère.
Cahiers de médecine interprofessionnelle
(CAMIP), vol.45, n°3, 2005,
pp.305-319. Editions DOCIS.
www.editions-docis.com / rubrique CAMIP

Lingère en hôtellerie.
Fiche médico-professionnelle 49.
Cahiers de médecine interprofessionnelle
(CAMIP), vol.45, n°3, 2005, encart
2 p. Editions DOCIS.
www.editions-docis.com / rubrique CAMIP

Le circuit du linge dans les hôtels.
ARACT Ile-de-France, collection analyses et synthèses,
2006.
www.aractidf.org

Pour d'autres informations

www.inrs.fr
www.risquesprofessionnels.ameli.fr
www.tourisme.gouv.fr

Pour commander les films (en prêt), les brochures et les affiches de l'INRS, adressez-vous au service prévention de votre CRAM ou CGSS.

Services prévention des CRAM

ALSACE-MOSELLE

(67 Bas-Rhin)
14 rue Adolphe-Seyboth
BP 10392
67010 Strasbourg cedex
tél. 03 88 14 33 00
fax 03 88 23 54 13
www.cram-alsace-moselle.fr

(57 Moselle)
3 place du Roi-George
BP 31062
57036 Metz cedex 1
tél. 03 87 66 86 22
fax 03 87 55 98 65
www.cram-alsace-moselle.fr

(68 Haut-Rhin)
11 avenue De-Lattre-de-Tassigny
BP 70488
68018 Colmar cedex
tél. 03 89 21 62 20
fax 03 89 21 62 21
www.cram-alsace-moselle.fr

AQUITAINE

(24 Dordogne, 33 Gironde,
40 Landes, 47 Lot-et-Garonne,
64 Pyrénées-Atlantiques)
80 avenue de la Jallère
33053 Bordeaux cedex
tél. 05 56 11 64 00
fax 05 56 39 55 93
documentation.prevention@cramaquitaine.fr

AUVERGNE

(03 Allier, 15 Cantal, 43 Haute-Loire,
63 Puy-de-Dôme)
48-50 boulevard Lafayette
63058 Clermont-Ferrand cedex 1
tél. 04 73 42 70 22
fax 04 73 42 70 15
preven.cram@wanadoo.fr

BOURGOGNE et FRANCHE-COMTÉ

(21 Côte-d'Or, 25 Doubs, 39 Jura,
58 Nièvre, 70 Haute-Saône,
71 Saône-et-Loire, 89 Yonne,
90 Territoire de Belfort)
ZAE Cap-Nord
38 rue de Cracovie
21044 Dijon cedex
tél. 03 80 70 51 22
fax 03 80 70 51 73
prevention@cram-bfc.fr

BRETAGNE

(22 Côtes-d'Armor, 29 Finistère,
35 Ille-et-Vilaine, 56 Morbihan)
236 rue de Châteaugiron
35030 Rennes cedex
tél. 02 99 26 74 63
fax 02 99 26 70 48
www.cram-bretagne.fr

CENTRE

(18 Cher, 28 Eure-et-Loir, 36 Indre,
37 Indre-et-Loire, 41 Loir-et-Cher, 45 Loiret)
36 rue Xaintrailles
45033 Orléans cedex 1
tél. 02 38 81 50 00
fax 02 38 79 70 30
prev@cram-centre.fr

CENTRE-OUEST

(16 Charente, 17 Charente-Maritime,
19 Corrèze, 23 Creuse, 79 Deux-Sèvres,
86 Vienne, 87 Haute-Vienne)
4 rue de la Reynie
87048 Limoges cedex
tél. 05 55 45 39 04
fax 05 55 79 00 64
doc.tapr@cram-centreouest.fr

ÎLE-DE-FRANCE

(75 Paris, 77 Seine-et-Marne,
78 Yvelines, 91 Essonne,
92 Hauts-de-Seine, 93 Seine-Saint-Denis,
94 Val-de-Marne, 95 Val-d'Oise)
17-19 place de l'Argonne
75019 Paris
tél. 01 40 05 32 64
fax 01 40 05 38 84
prevention.atmp@cramif.cnamts.fr

LANGUEDOC-ROUSSILLON

(11 Aude, 30 Gard, 34 Hérault,
48 Lozère, 66 Pyrénées-Orientales)
29 cours Gambetta
34068 Montpellier cedex 2
tél. 04 67 12 95 55
fax 04 67 12 95 56
prevdoc@cram-lr.fr

MIDI-PYRÉNÉES

(09 Ariège, 12 Aveyron, 31 Haute-Garonne,
32 Gers, 46 Lot, 65 Hautes-Pyrénées,
81 Tarn, 82 Tarn-et-Garonne)
2 rue Georges-Vivent
31065 Toulouse cedex 9
tél. 05 62 14 29 30
fax 05 62 14 26 92
doc.prev@cram-mp.fr

NORD-EST

(08 Ardennes, 10 Aube, 51 Marne,
52 Haute-Marne, 54 Meurthe-et-Moselle,
55 Meuse, 88 Vosges)
81 à 85 rue de Metz
54073 Nancy cedex
tél. 03 83 34 49 02
fax 03 83 34 48 70
service.prevention@cram-norddest.fr

NORD-PICARDIE

(02 Aisne, 59 Nord, 60 Oise,
62 Pas-de-Calais, 80 Somme)
11 allée Vauban
59662 Villeneuve-d'Ascq cedex
tél. 03 20 05 60 28
fax 03 20 05 63 40
www.cram-nordpicardie.fr

NORMANDIE

(14 Calvados, 27 Eure, 50 Manche,
61 Orne, 76 Seine-Maritime)
Avenue du Grand-Cours, 2022 X
76028 Rouen cedex
tél. 02 35 03 58 21
fax 02 35 03 58 29
catherine.lefebvre@cram-normandie.fr
dominique.morice@cram-normandie.fr

PAYS DE LA LOIRE

(44 Loire-Atlantique, 49 Maine-et-Loire,
53 Mayenne, 72 Sarthe, 85 Vendée)
2 place de Bretagne
BP 93405, 44034 Nantes cedex 1
tél. 02 51 72 84 00
fax 02 51 82 31 62
prevention@cram-pl.fr

RHÔNE-ALPES

(01 Ain, 07 Ardèche, 26 Drôme,
38 Isère, 42 Loire, 69 Rhône,
73 Savoie, 74 Haute-Savoie)
26 rue d'Aubigny
69436 Lyon cedex 3
tél. 04 72 91 96 96
fax 04 72 91 97 09
preventionrp@cramra.fr

SUD-EST

(04 Alpes-de-Haute-Provence,
05 Hautes-Alpes, 06 Alpes-Maritimes,
13 Bouches-du-Rhône, 2A Corse Sud,
2B Haute-Corse, 83 Var, 84 Vaucluse)
35 rue George
13386 Marseille cedex 5
tél. 04 91 85 85 36
fax 04 91 85 75 66
documentation.prevention@cram-sudest.fr

Services prévention des CGSS

GUADELOUPE

Immeuble CGRR
Rue Paul-Lacavé
97110 Pointe-à-Pitre
tél. 05 90 21 46 00
fax 05 90 21 46 13
lina.palmont@cgss-guadeloupe.fr

GUYANE

Espace Turenne Radamonthe
Route de Raban, BP 7015
97307 Cayenne cedex
tél. 05 94 29 83 04
fax 05 94 29 83 01

LA RÉUNION

4 boulevard Doret
97405 Saint-Denis cedex
tél. 02 62 90 47 00
fax 02 62 90 47 01
prevention@cgss-reunion.fr

MARTINIQUE

Quartier Place-d'Armes
97210 Le Lamentin cedex 2
tél. 05 96 66 51 31
05 96 66 51 32
fax 05 96 51 81 54
prevention@cgss-martinique.fr

L'hôtellerie développe des services avec de fortes exigences qualité, visant à l'entière satisfaction de sa clientèle. Le travail en lingerie, premier maillon de la chaîne du service d'hébergement, doit répondre à ces exigences pour permettre la prestation attendue.

Il présente cependant des risques d'atteinte à la santé auxquels les responsables d'établissement se doivent d'apporter des réponses en termes de prévention et d'amélioration des conditions de travail. Cette amélioration est un des facteurs de performance globale et de maintien de la qualité de service apporté aux clients.

Les professionnels trouveront dans ce document un état des lieux des métiers de lingerie et des repères pour l'action associant prévention des risques professionnels, qualité de la prestation et fidélisation du personnel.



Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
30, rue Olivier-Noyer 75680 Paris cedex 14 • Tél. 01 40 44 30 00
Fax 01 40 44 30 99 • Internet : www.inrs.fr • e-mail : info@inrs.fr

Édition INRS ED 6033

1^{re} édition • octobre 2008 • 5 000 ex. • ISBN 978-2-7389-1699-0 • Impression Groupe Corlet