



## Protezione dei lavoratori nel settore alberghiero, della ristorazione e del catering



Per cortese concessione di Prevent

### Introduzione

Il settore alberghiero, della ristorazione e del catering (Horeca) è costituito da alberghi, bar, pub, ristoranti, servizi di catering, ristorazione rapida da asporto, caffè e bistro. Rappresenta, altresì, un'importante fonte di occupazione nel settore dei servizi e, in molti Stati membri, incide in maniera rilevante nell'economia in generale. Questo settore è in crescita e attualmente offre occupazione ad oltre

7,8 milioni di persone nell'Unione europea.

La presente scheda illustra i principali risultati del report di prevenzione nel settore Horeca, il cui obiettivo era quello di fornire una panoramica della sicurezza e della salute sul lavoro (SSL), individuare le buone pratiche ed esaminare i principali cambiamenti occupazionali ed economici del settore.

### Caratteristiche del settore

Il settore Horeca è costituito principalmente da piccole imprese con meno di 10 dipendenti. La sua forza lavoro è costituita perlopiù da giovani: secondo una statistica europea (EU-25, Eurostat 2005) circa il 48 % dei dipendenti ha meno di 35 anni, mentre le persone di 55 anni o di età superiore rappresentano meno del 10 % della forza lavoro (benché questa percentuale stia aumentando a causa del cambiamento demografico). Le donne, che costituiscono circa il 54 % della forza lavoro, superano i lavoratori di sesso maschile. Questo settore viene considerato come una buona opportunità per entrare nel mondo del lavoro, sia per i giovani, sia per le persone poco qualificate. Il livello di istruzione di questa forza lavoro è basso: il 40 % dei dipendenti è in possesso di qualifiche di livello relativamente basso; soltanto 1 dipendente su 10 ha un livello di istruzione elevato. Nonostante le condizioni di lavoro impegnative, il settore non presenta tassi di infortuni e malattie superiori alla media.

### Politiche e pratiche locali, nazionali ed europee

Negli ultimi anni la legislazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro è diventata sempre più complessa. Poiché il 90 % di tutte le strutture Horeca è di piccole dimensioni, i datori di lavoro spesso non hanno il tempo e le risorse necessarie per comprendere e seguire le problematiche legislative del loro settore. L'applicazione della legislazione a livello di impresa sembra costituire un problema significativo.

A livello europeo i diritti dei lavoratori sono tutelati dalla direttiva quadro 89/391/CEE, la quale impone ai datori di lavoro di effettuare valutazioni dei rischi nonché l'obbligo generale di assicurare la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Esistono soltanto alcune politiche specificatamente formulate per il settore Horeca. Alcune di esse, come l'«hazard analysis critical control point» (HACCP) e il divieto di fumare, hanno portato le istituzioni dello Stato e i servizi di prevenzione ad interessarsi di questo settore più da vicino. In alcuni casi, questo ha favorito l'introduzione di ulteriori misure per la sicurezza e la salute.

Nel 2004 la federazione europea dei sindacati dei settori dell'alimentazione, dell'agricoltura e del turismo (EFFAT) e Hotrec, la federazione delle associazioni professionali degli alberghi, dei ristoranti e dei caffè dell'UE e del SEE, hanno siglato un documento congiunto intitolato «An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector» (Un'iniziativa per migliorare la responsabilità sociale delle imprese nel settore alberghiero e della ristorazione).

### Tematiche trattate nel documento

- Pari opportunità e assenza di discriminazione: le imprese dovrebbero formulare politiche in materia di assunzione, retribuzione, promozione, formazione e recesso contrattuale.
- Condizioni di lavoro e organizzazione del lavoro: dovrebbero essere incoraggiate pratiche come il «job splitting» (suddivisione di un posto di lavoro in due posti di lavoro a tempo parziale), il flexi-time (flessibilità degli orari) e altre misure volte a promuovere l'equilibrio vita-lavoro. Le imprese dovrebbero altresì cercare di impiegare nuovamente i lavoratori stagionali, da una stagione all'altra, per mantenere la continuità e la stabilità.
- Equa retribuzione: il principio dell'assenza di discriminazione dovrebbe essere applicato a tutti i livelli. Dovrebbero essere considerati gli incentivi non finanziari che hanno un impatto positivo sulla famiglia, come l'assistenza ai bambini.
- Formazione professionale continua e permanente: la formazione dovrebbe rafforzare la «professionalità» e l'occupabilità dei lavoratori. Le imprese dovrebbero offrire più apprendistati e tirocini, laddove fattibile socialmente ed economicamente.
- Salute e sicurezza: il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori dovrebbero favorire la formulazione di politiche; dovrebbero essere altresì sviluppati programmi tesi a risolvere i problemi specifici del settore.
- Ristrutturazione: i lavoratori e i loro rappresentanti dovrebbero essere tenuti al corrente della situazione della loro impresa ed essere informati e consultati in merito a qualsiasi programma di ristrutturazione. Questo eluderà, o almeno limiterà, le eventuali conseguenze negative per l'occupazione ed eviterà che il rapporto tra lavoratore e datore di lavoro si inasprisca.

## Condizioni di lavoro

Il lavoro negli alberghi e nei ristoranti è vario, ma la documentazione sulla salute e sulla sicurezza focalizza l'attenzione principalmente sui rischi presenti nelle cucine e, in misura minore, sui rischi a cui sono esposti i camerieri. Le attività di supporto, quali i servizi di pulizia e di fornitura delle merci, appaiono raramente nelle relazioni scientifiche. I lavoratori devono far fronte anche a rischi fisici e psicosociali, tra cui pericoli sociali e lunghi turni di lavoro.

Il settore offre un impiego e condizioni di lavoro atipici che si riflettono sia sugli orari di lavoro, sia sui tipi di contratti. In generale, in questo settore viene chiesta maggiore flessibilità per quanto concerne gli orari e le condizioni di lavoro. Dal 1995 al 2000 si è osservato un notevole peggioramento delle condizioni di lavoro, in particolare in relazione ai rischi psicosociali come quelli connessi alle condizioni ergonomiche, alle mansioni lavorative, agli orari di lavoro e all'autonomia lavorativa.

Il settore Horeca si sta trasformando rapidamente in seguito all'entrata nel mercato di nuove tecnologie e al cambiamento delle esigenze dei clienti. Le cause di questa trasformazione sono molteplici e varie, includendo tra l'altro: i cambiamenti sociologici come la diversificazione dei nuclei familiari e i ruoli multipli che le persone svolgono al giorno d'oggi; i cambiamenti demografici dovuti all'invecchiamento della popolazione; i cambiamenti economici, come le fusioni, le ristrutturazioni e una maggiore circolazione di manodopera e di risorse.

I rischi lavorativi più significativi di questo settore sono i seguenti:

- lavoro che richiede uno sforzo fisico dovuto a posture erette e statiche per periodi prolungati, al trasporto e al sollevamento, ai movimenti ripetuti, spesso associati ad altre condizioni di lavoro sfavorevoli, come la progettazione inadeguata del luogo di lavoro;
- esposizione ad alti livelli di rumori: circa il 29 % dei lavoratori del settore sono esposti a rumori e oltre il 4 % ritiene che essi mettano a rischio la loro salute (1);
- ambienti di lavoro caldi o freddi, in particolare alte temperature combinate con correnti d'aria e porte aperte, e l'alternanza tra il lavoro svolto al caldo, in condizioni di umidità e in ambienti freddi, quali i magazzini;
- tagli e bruciature;
- inciampi, scivolamenti e cadute causati da pavimenti umidi e scivolosi, ostacoli e cadute dall'alto;
- sostanze pericolose; ad esempio, l'ampio impiego di agenti detergenti e di agenti biologici nel cibo.

I fattori di rischio psicosociali più importanti sono:

- orari di lavoro lunghi e straordinari: il settore è caratterizzato da lunghi turni e da orari di lavoro irregolari e inusuali; un'ampia parte del lavoro viene svolto quando le altre persone non sono al lavoro;
- difficoltà a mantenere l'equilibrio vita-lavoro, in particolare considerando l'imprevedibilità degli orari di lavoro, la lunghezza dei giorni lavorativi e la mancanza di controllo sul lavoro;

- carichi e ritmi di lavoro pesanti: circa il 75 % dei lavoratori si lamenta dell'elevato ritmo di lavoro; il 66 % deve lavorare con scadenze ristrette, mentre il 48 % afferma di non avere sufficiente tempo per completare il proprio lavoro (1);
- scarso controllo sul lavoro: il lavoro monotono che non lascia spazio alla creatività e che richiede scarsa iniziativa è molto diffuso;
- contatto con i colleghi e con il superiore: la mancanza di supporto può aggravare lo stress sul lavoro; circa il 70 % della forza lavoro si sente libero di chiedere sostegno ai colleghi, mentre soltanto il 53 % ai propri supervisori (1);
- contatto continuo con i clienti che può essere fonte di stress o, nei casi peggiori, può portare a molestie e persino a violenze;
- mancanza di formazione e istruzione: alcune di queste occupazioni non richiedono un'istruzione formale e possono essere svolte da chi ha un basso livello di formazione e di esperienza; le persone non sono sempre sufficientemente formate per il loro lavoro, il che può essere fonte di stress.

## Casi studio

I casi studio sono incentrati sulla attuazione di misure di prevenzione dei rischi a cui sono esposti i lavoratori in questo settore. Il report descrive 18 esperienze realizzate nei luoghi di lavoro, illustrando gli obiettivi, le motivazioni e il coinvolgimento dei soggetti partecipanti. Sono identificati e valutati, inoltre, i risultati, gli effetti secondari, i fattori di successo e i problemi. I casi studio sono stati selezionati per mostrare i diversi rischi inerenti al settore Horeca e per rispecchiare la varietà degli ambienti di lavoro, che non includono soltanto i ristoranti e gli alberghi, ma anche le mense scolastiche, i locali notturni e i bar.

Azioni di successo per la prevenzione dei rischi si realizzano con:

- una buona valutazione dei rischi; l'identificazione precoce dei rischi è essenziale per assicurare che vengano affrontate le opportune problematiche;
- il coinvolgimento dei lavoratori per assicurare che tutte le problematiche vengano individuate e per fornire il supporto necessario ad un'attuazione di successo delle misure di prevenzione;
- impegno da parte del personale dirigente;
- partenariati di successo per lanciare iniziative su ampia scala a livello regionale, nazionale o settoriale; per assicurare il successo di questi tipi di progetti, tutte le parti interessate devono essere coinvolte;
- una formazione appropriata;
- un approccio inclusivo che utilizzi diversi tipi di azioni che possano accrescere il successo generale di qualsiasi iniziativa intrapresa.

**Per ulteriori informazioni** sulla SSL nel settore Horeca, si invita a consultare la pagina web: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

**Per ulteriori informazioni** sulla SSL nel settore Horeca in Italia, si invita a consultare la pagina web: <http://www.ispesl.it>

(1) Parent-Thirion, A. et al., *Quarta indagine europea sulle condizioni di lavoro*, 2005, Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro, 2007.

**Agencia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro**

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tel. (+ 34) 94 479 43 60, Fax (+ 34) 94 479 43 83

E-mail: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

