



**Femme de chambre et valet
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 Carsat, Cramif, 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, multimédias, site Internet...

Les publications de l'INRS sont distribuées par les Carsat. 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 collègue représentant les employeurs et d'un collègue représentant les salariés, il est présidé alternativement par un représentant de chacun des deux collèges. Son financement est assuré en quasi-totalité par la CNAMTS sur le Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), la caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) et les caisses générales de sécurité sociale (CGSS)

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail, la caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France 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, 2012.

Conception graphique et illustrations : Maylis Agopian. Mise en pages : Amélie Lemaire/INRS.

Femme de chambre et valet dans l'hôtellerie

Groupe de rédaction :

Christophe Ballue (CRAM Île-de-France)
Florence Cardon (CRAM Île-de-France)
Serge Coubes (CARSAT Aquitaine)
Agnès Grimoin (CRAM Île-de-France)
Régine Marc (INRS Paris)

Avec la participation de :

- UMIH (Union des métiers de l'industrie hôtelière) :
Bertrand Lecourt, Laurent Duc, Delphine Guilloteau ;
- CPIH (Confédération des professionnels de l'industrie hôtelière) :
Michel Lesec, Catherine Dufraiseix ;
- SYNHORCAT (Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs) :
Geneviève Bahler, Valérie Klein-Dubois ;
- AGGH (Association des gouvernantes générales de l'hôtellerie) : Corinne Veyssière ;
- HCRCT-FO (syndicat FO des hôtels cafés restaurants collectivités tourisme) : Alain Gras ;
- CGT-HCR (syndicat CGT des employés hôtels cafés restaurants) :
Alain Wiencek, Stéphane Fustec, Ange Rometti ;
- CNAMTS (Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés).

Autres informations :

www.inrs.fr
www.risquesprofessionnels.fr



> La femme de chambre et le valet

assurent un travail garantissant la première exigence du client: disposer d'une chambre propre. Au-delà du seul nettoyage, leur travail fait appel à des qualités et compétences variées: disponibilité, discrétion, sens de l'observation et de l'anticipation, adaptabilité, rigueur, savoir-faire, habileté, capacité à intégrer de nouvelles techniques...

La mise en œuvre de leurs compétences peut être contrainte ou facilitée selon les situations et l'organisation du travail.

Ces situations exposent à des risques professionnels auxquels les responsables d'établissement doivent apporter des réponses.

La prévention des risques d'atteinte à la santé par l'amélioration des conditions de travail est une réponse permettant aussi le maintien et le développement de la qualité de service apportée aux clients.

Ce document se propose de faire un état des lieux du métier de femme de chambre et de valet afin d'apporter aux professionnels des repères d'actions associant prévention des risques professionnels et qualité de la prestation.



> 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, 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 (handicapés, personnes âgées, familles...).

En France, plus de 200 000 salariés⁽²⁾, auxquels il faut ajouter les salariés des entreprises sous-traitantes prestataires de service, sont concernés par ces nouveautés.



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.

Les troubles musculosquelettiques (TMS)

sont des pathologies multifactorielles à composante professionnelle.

- Elles affectent les muscles, les tendons, les nerfs des membres et de la colonne vertébrale.
- Elles s'expriment par de la douleur, de la raideur, de la maladresse et une perte de force.
- Elles constituent actuellement les pathologies professionnelles de loin les plus répandues dans les pays industrialisés.
- Elles concernent principalement le cou, les épaules, les extrémités des membres supérieurs et le dos.

Au cœur même du système hôtelier, les femmes de chambre et valets du service d'hébergement ou *housekeeping* voient leur environnement de travail évoluer. Mais qu'en est-il de leurs conditions de travail ?

1.1. Constat sur le métier de femme de chambre et de valet

Bien que le métier présente des aspects valorisants (comme la réalisation d'un travail de qualité, la contribution à la satisfaction du client et à l'image de marque de l'hôtel), les services des ressources humaines des hôtels sont confrontés à des problématiques de plusieurs ordres :

- > un **vieillessement** des effectifs, dont la santé se fragilise ;
- > une **démotivation** due à différents paramètres comme le peu d'évolution de carrière, un sentiment de manque de confiance de la part d'un encadrement souvent cantonné dans un rôle de contrôle... ;
- > des **difficultés de recrutement** en partie liées à l'image d'un métier peu valorisé ;
- > un **absentéisme** important qui peut refléter un mal-être au travail (c'est souvent le premier pas franchi pour ne pas « craquer ») ;
- > des **risques professionnels** spécifiques. Près de 80 % des accidents du travail⁽²⁾ du secteur en 2014 sont représentés par les accidents de plain-pied, ceux dus à des objets manipulés et les chutes avec dénivellation.

De plus, l'activité physique importante au sein d'un environnement contraignant fait apparaître **le risque de TMS** (troubles musculosquelettiques) comme prépondérant. Ces TMS font parfois l'objet de déclarations de maladies professionnelles.

⁽¹⁾ Hôtellerie : Terme regroupant toutes les classes d'hôtels, de la classe économique à la classe « luxe » (voir le site www.tourisme.gouv.fr).

⁽²⁾ Source : CNAMTS 2014 pour la branche hôtels et hébergement similaire (NAF 5510Z).

En France, les TMS représentent 80 % des cas de reconnaissance de **maladie professionnelle** indemnisées par la Sécurité sociale. Elles sont en croissance permanente depuis plus de 20 ans.

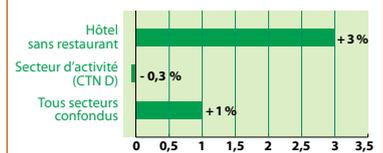
En 2013 :

- 40 000 **maladies professionnelles** indemnisées
- 10 200 000 **journées de travail** perdues
- 988 **millions d'euros** de frais, couverts par les cotisations des entreprises

On note que les maladies professionnelles reconnues entre 2013 et 2014 montrent une progression de 3 % pour les hôtels sans restaurant, alors que cette progression n'est que de 1 % pour tous les secteurs d'activité confondus.

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 optimiser les choix de prévention.**

Augmentation du nombre de maladies professionnelles reconnues (en %)



Source CNAMTS statistiques 2013-2014

1.2. L'évaluation des risques professionnels s'inscrit dans un cadre réglementaire

L'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses salariés, y compris temporaires (article L. 4121-1 du code du travail), introduite par la loi n° 91-1414 du 31 décembre 1991, est aujourd'hui renforcée par le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 portant création d'un document unique destiné à formaliser l'évaluation et le plan d'action qui en découle (article 4121-1 du code du travail). Pour cela, il convient d'identifier les caractéristiques de l'activité de travail susceptibles de présenter un risque d'atteinte à la santé.

1.3. Fiche métier femme de chambre



FORMATION

Essentiellement par la voie de l'apprentissage, directement sur le terrain ou dans un centre de formation attribuant un certificat de qualification professionnelle ou un certificat de formation.



ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

Peu de possibilité d'évolution.

Certaines femmes de chambre accèdent au poste d'aide-gouvernante voire de gouvernante.



DESCRIPTION DE POSTE

La femme de chambre a en charge la propreté, l'ordre et le confort des chambres, à partir de consignes de travail et du planning journalier.

1. Préparer le matériel

- Réapprovisionner le chariot en produits d'accueil, produits d'entretien, matériel de nettoyage, linge propre...
- Prendre l'aspirateur.

2. Procéder au nettoyage des chambres

- (« en recouche » ou « mise à blanc »)⁽³⁾
- Aérer la chambre (ouverture de la fenêtre).
- Enlever le linge sale (draps, serviettes...).

- Vider les poubelles.
- Faire les lits.
- Nettoyer la salle de bains (lavabo, baignoire, WC, miroirs...).
- Dépoussiérer la chambre (meubles, plinthes, télévision...).
- Passer l'aspirateur et nettoyer les sols.
- Réassortir le linge et les accessoires (papier toilette, produits d'accueil, produits d'hygiène, mini-bar...).
- Vérifier que rien n'a été oublié avant la fermeture de la chambre.

3. Informer la hiérarchie des incidents et anomalies constatées pendant son service.

4. Ranger le matériel en fin de service.

5. Selon le cas, effectuer des tâches annexes comme l'entretien des parties communes (couloirs, salons...).

⁽³⁾ Recouche : Nettoyage quotidien d'une chambre occupée. Mise à blanc : Nettoyage complet après le départ des occupants.

2. Comprendre l'activité

2.1. La mission

Elle se définit par les consignes, les procédures écrites ou orales fixant les opérations à effectuer, leur enchaînement et les conditions dans lesquelles elles doivent être réalisées (*voir Fiche métier*).

> REMARQUE

La tâche ou « travail prescrit » est un cadre formel. Le « travail réel » n'est jamais la pure exécution de la tâche. Il y a toujours des écarts entre le « prescrit » et le « réel ».

L'observation fait apparaître des différences entre ce travail théorique prescrit et les façons de faire. L'origine de ces écarts se trouve dans la combinaison des différents éléments de la situation de travail (locaux, organisation, outils, etc., et caractéristiques des individus).

Par exemple, la consigne indique de ne prendre en lingerie que le linge nécessaire pour le nombre de chambres prévues. Dans les faits, certains draps ou serviettes arrivent tachés ou abîmés, obligeant la femme de chambre à aller en chercher de nouveaux. Pour éviter ces déplacements et la perte de temps, la femme de chambre anticipe en prenant plus que nécessaire.

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



Lorsqu'un paramètre varie ou change, la femme de chambre « régule la situation » en modifiant son activité (ajustement de sa vitesse d'exécution, de la force exercée, des postures ou positions de travail, de son exigence personnelle...) au détriment soit de sa santé, soit de la qualité finale. Ainsi, tant que l'individu « tient bon », les résultats du travail ne s'en ressentent pas.

Par exemple, lorsqu'une chambre est laissée très en désordre ou salie, la femme de chambre va compenser en mettant en œuvre une activité supplémentaire : frotter plus avec l'aspirateur pour désincruster la moquette, évacuer deux poubelles au lieu d'une, aller chercher un produit spécifique de nettoyage pour les taches rebelles, enlever les rideaux pour les nettoyer, signaler un bris de miroir...

2.2. Le travail réel

Le travail réel de femme de chambre, c'est un nombre important de tâches élémentaires qui s'enchaînent et se combinent tout au long de la journée de travail. Ces tâches exigent le plus souvent des gestes répétitifs dans des positions ou des postures qui peuvent s'avérer contraignantes du fait de leur maintien et de leur répétition à un rythme soutenu. Ce sont le plus souvent :

- > des flexions du tronc, associées à des rotations;
- > des gestes bras en l'air imposant des élévations des épaules;
- > des gestes au ras du sol imposant des flexions des genoux, etc.;
- > des charges soulevées, tirées, poussées, etc.

À cela s'ajoutent des **aléas récurrents** comme : une chambre non libérée, sale, du linge défectueux, des produits manquants...

Le tout dans un contexte de **forte exigence** (rapidité/qualité) qui provoque ou aggrave l'état de stress (*voir ci-dessous*).

Ainsi, on constate des atteintes à la santé des femmes de chambre et valets, avec une forte prévalence des pathologies de type TMS (troubles musculosquelettiques) générées par leur travail.

> LE STRESS

D'après l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (OSHA), « 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 ».

Le stress et le manque de soutien : des facteurs professionnels accroissant le risque de TMS

(extrait du site www.inrs.fr)

Les TMS sont dus à divers facteurs de risque parmi lesquels les facteurs professionnels occupent une place importante. Ils concernent la forte répétitivité des gestes, les efforts

excessifs, les postures inconfortables ou maintenues durant de longues périodes. Ils sont aussi liés à l'organisation du travail et à la perception négative du contexte de travail, par exemple le manque de soutien, l'état de stress lié au travail, etc. Certains facteurs individuels tels que le vieillissement, des antécédents de fracture ou de diabète, peuvent également intervenir dans la survenue des TMS.

2.3. Exemples de situations à risque au cours du travail réel



Déplacement du chariot

>

Pour anticiper sur les incidents (linge défectueux, verre à dents cassé...) et éviter les allers-retours en lingerie, la femme de chambre ou le valet remplissent leur chariot au maximum.

Conséquences : Difficulté de manutention du chariot (risque de frottement contre les murs, de renversement du linge...); efforts importants pour le déplacer (contraintes musculaires et posturales, risque de douleurs aux épaules et région lombaire)

Réfection d'un lit, nettoyage de la chambre et de la salle de bains

>

– Pour réduire les déplacements autour du lit, la femme de chambre déplie les draps (couvertures, dessus de lit...) en un seul mouvement en étendant ses bras au-dessus des épaules.

Conséquences : Risque de douleurs aux épaules



– La disposition et la forme des mobiliers et éléments de décoration, etc. exigent notamment des mouvements contraignants en flexion et torsion du tronc.

Conséquences : Risque de douleurs lombaires



– Pour atteindre les miroirs et les éléments de la salle de bains situés en hauteur, la femme de chambre adopte des positions contraignantes en extension du bras et de la nuque permettant de réaliser le nettoyage et de le contrôler visuellement.

Conséquences : Risque de douleurs aux épaules et à la nuque





– Pour nettoyer les parties basses et le sol dans les espaces exigus, la femme de chambre adopte des positions en flexion du tronc.

Conséquences : Risque de douleurs lombaires

– Pour atteindre les parties hautes des murs de la salle de bains et la pomme de douche, la femme de chambre monte et se maintient en équilibre sur le rebord de la baignoire.

Conséquences : Risque de chute et de blessure plus ou moins grave

En conclusion, les positions contraignantes et les efforts, conjugués à la vitesse d'exécution, engendrent des tensions musculaires et constituent un réel risque de TMS.



Organisation de la journée de travail

>

La femme de chambre doit intervenir dans plusieurs chambres en «recouche» ou en «départ» (chambre à blanc). À sa prise de poste, la responsable lui indique les premières chambres déjà libérées à faire en urgence pour les «rendre» à la location. Après ces premières chambres, elle va devoir chercher la prochaine chambre libre. Elle se déplace et frappe à chaque porte pour vérifier si les clients sont présents ou pas. Tant qu'elle ne trouve pas de chambre libre, elle continue sa recherche. Ce temps passé est improductif mais il ne permet pas de récupérer. Il est une source de stress (inquiétude et peur de ne pas terminer à l'heure).

Pour atteindre ses objectifs, la femme de chambre va s'imposer un rythme de travail soutenu dans chaque chambre, anticipant aussi les aléas pouvant survenir et lui faire perdre encore plus de temps (chambre extrêmement sale, attente encore plus longue, rupture de stock de produits, panne de l'aspirateur...).

Conséquences : Perturbation de l'organisation du travail, densification des efforts et risque de stress



> Ces situations illustrent le travail de femme de chambre et de valet comme étant une succession de gestes et d'efforts musculaires dans des positions inconfortables.

> La charge de travail variable en fonction de l'occupation de l'hôtel et de l'heure de libération des chambres impose un rythme d'activité soutenu provoquant une situation de stress.

2.4. Astreinte physiologique

Exemple d'un enregistrement de fréquence cardiaque sur une période de 2 heures

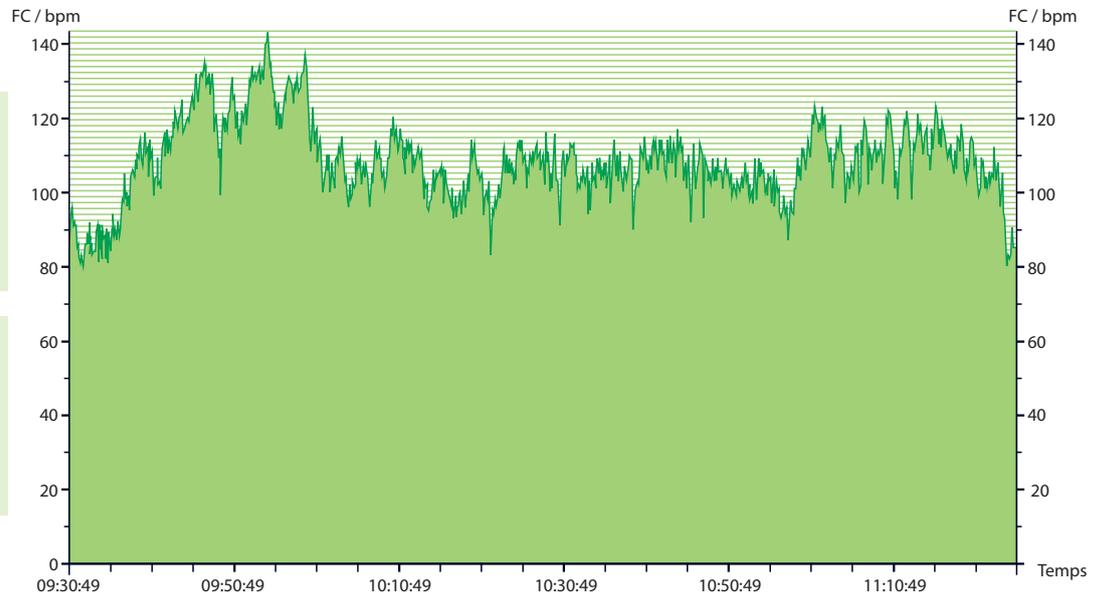
Source : Approche réalisée dans trois hôtels sur une période d'activité de quelques heures, avec des personnels différents

Personne concernée

Âge : 36 ans
Ancienneté : 8 ans
Non fumeuse
Indice de masse corporelle ⁽⁵⁾ :
(IMC) = 23

Résultat

Fréquence cardiaque
> 100 battements par minute
(bpm) sur ≈ 80 % du temps
d'observation
Coût cardiaque ⁽⁶⁾ > 20



L'enregistrement de la fréquence cardiaque présenté est celui d'une femme de chambre aux caractéristiques physiques moyennes réalisant cinq chambres (trois recouches et deux départs) sur une période de deux heures. Sa fréquence cardiaque de repos (en début de poste et en fin d'enregistrement) sert de référence pour calculer le coût global sur la période. Dès qu'elle commence son activité, sa fréquence cardiaque augmente et présente des pics correspondant à des efforts particuliers (pousser le chariot, soulever le matelas lors de la réfection du lit, travailler les bras au-dessus des épaules, passer l'aspirateur...).

Sa fréquence cardiaque moyenne est ici supérieure à 100 battements par minute sur 80 % du temps d'observation. Le coût cardiaque ⁽⁶⁾ correspondant est supérieur à 20 et considéré, selon la classification, comme modéré.

Cette observation montre que, du fait du manque de récupération (pas de retour à la fréquence cardiaque de repos), les tensions s'accroissent, les efforts sont plus coûteux et se traduisent par de la fatigue.

Témoignage de femmes de chambre :

- « C'est un métier où la pression est énorme, comme un sportif au-delà du marathon. C'est parfois une exigence qu'on ne peut supporter. » ⁽⁷⁾
- « Pour soulever les matelas, il faut se positionner d'une façon très précise, ni trop loin ni trop près du lit, et exécuter les gestes nécessaires en respectant un protocole réglé au millimètre et à la seconde près. Si on s'écarte, c'est le lumbago assuré ! » ⁽⁸⁾

⁽⁵⁾ Corpulence normale : $18 > \text{IMC} < 25$; Obésité : $\text{IMC} > 30$

⁽⁶⁾ Coût cardiaque = fréquence cardiaque moyenne – fréquence cardiaque de repos

Classes de coûts cardiaques (CC) :

Repos : $\text{CC} = 0$; Faible = $0 < \text{CC} < 20$; Modéré = $20 < \text{CC} < 35$; Élevé = $35 < \text{CC} < 50$; Très élevé = $50 < \text{CC} < 70$

⁽⁷⁾ Extrait de l'article « Journal de femmes de chambre », paru dans *Le Monde* du 20 mai 2011.

⁽⁸⁾ Extrait de l'article « Luxe, calme... et méchancetés », paru dans *Marianne* du 13 au 19 août 2011.

Les situations de travail des femmes de chambre et des valets comportent un risque de TMS confirmé. L'âge et l'ancienneté dans le métier les rendent encore plus vulnérables à ce risque.

Il faut d'abord **identifier et comprendre** pour ensuite **agir**.

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



3. Repères pour diminuer les contraintes au travail

Pour diminuer les contraintes au travail, on peut agir sur un ou plusieurs éléments.

3.1. L'organisation du travail

L'organisation est un facteur qui influe fortement sur les conditions de travail. Surtout dans ce contexte d'amélioration permanente du service rendu et de la qualité d'accueil.

Parmi les éléments organisationnels qui peuvent avoir un impact sur la santé du personnel, mais aussi sur les résultats obtenus en termes de qualité, on peut citer par exemple :

- > la cadence : quantité de travail et contrainte temporelle (le nombre de chambres en un temps déterminé) ;
- > l'équilibre de la charge de travail entre les personnes (nombre de recouches et de chambres à blanc) ;
- > l'augmentation des exigences de qualité 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, les aménagements... ;
- > les différents aléas (absences, modifications de planning, pannes, ruptures de stock...).

Pour apporter une amélioration, on peut agir sur le collectif de travail, la cadence, l'autonomie, l'enrichissement du métier...

Certains hôtels ont choisi de mener une réflexion et des actions dans les domaines listés ci-dessous.

Le collectif de travail

- > Animation des équipes et évolution du management de proximité (favoriser la communication, l'écoute, le dialogue, le soutien... sur la base de réunions d'échanges de pratiques, de recherches d'améliorations, de préparation et d'appropriation des changements de locaux ou de concepts).
- > Décloisonnement des services, des métiers... lors de formations ou d'actions communes (groupes de travail).
- > Intégration des nouveaux embauchés et des « extras » dans les équipes : livret d'accueil, accompagnement, tutorat.

La cadence de travail

- > Processus et moyens d'information en interne, en temps réel, entre la réception et l'hébergement, notamment pour une meilleure planification du travail dans les étages.
- > Gestion des aléas : prévision de « quoi » et « comment » faire en cas de modification de dernière minute, de surcroît de travail, de panne... Mais, surtout, actions préventives en amont : collaboration avec les fournisseurs de linge et produits, organisation de la maintenance du matériel...

- > Réflexion sur la pertinence des exigences qualité, utilité de certaines pratiques ou habitudes au regard des résultats obtenus.
- > Anticipation des conséquences sur le travail des nouvelles offres de service, sans oublier d'expliquer les choix réalisés.
- > Réduction du nombre de chambres à faire selon l'âge (plan senior) et selon la pénibilité (*voir texte du code du travail dans l'encadré*).

L'autonomie dans le travail

- > Possibilité laissée de choisir son type d'organisation. Par exemple, faciliter l'entraide ou le travail en binôme pour ceux qui le souhaitent, mise en place de l'autocontrôle...
- > Formation visant à mieux maîtriser le métier et son environnement (nouvelles techniques, nouveaux produits...).

L'enrichissement du travail et des compétences

- > Offre d'une variété de travail au sein de la journée par l'alternance de tâches différentes en fonction de leurs compétences et de leur choix (service petits déjeuners, buanderie, lingerie, visite des chambres...).
- > Développement et mise en valeur du lien avec la clientèle (tenue de travail, badge d'identité...) favorisant la reconnaissance de leur travail et la fidélisation des clients; accès à des formations (acquisition de nouvelles compétences, par exemple).



3.2. Les outils et équipements

Le travail sur les outils est généralement la première voie empruntée par les établissements pour améliorer les conditions de travail. En effet, cette action peut être rapide et peu onéreuse, elle permet de dynamiser le processus et de réaliser des avancées visibles.

Par exemple, certains hôtels ont choisi :

- > des aspirateurs pratiques (légers, résistants, à manche télescopique, d'un usage et d'un entretien facile...) ;
- > des outils à manche télescopique et inclinable, pour accéder aux surfaces à nettoyer ou dépoussiérer ;
- > des chariots adaptés à chaque fonction et à chaque circuit.

> ATTENTION

Veiller à ce que ces équipements soient conservés en bon état.

Le chariot doit transporter du linge propre, un (ou plusieurs) sac de linge sale en vrac ou trié, un (ou plusieurs) sac poubelle en vrac ou tri sélectif, les outils de travail (éponges, chiffons, balai...), les produits de nettoyage (suivant les matériaux à nettoyer), les produits d'accueil, la documentation, l'aspirateur...

La capacité du chariot est fonction du circuit : nombre de chambres à faire entre deux remplissages/vidages du chariot.

Certains fournisseurs proposent des chariots avec **éléments détachables**. Ils peuvent permettre d'entrer dans la chambre soit les sacs pour linge sale, soit les sacs poubelles, soit les outils de travail, soit les équipements..., ou une combinaison de ces fonctionnalités.

Les roues (diamètre et largeur) doivent faciliter le roulage sur les différentes natures de sol (moquette, carrelage, revêtement souple...) et limiter le bruit (selon la bande de roulement).

Une motorisation permet de limiter les efforts de déplacement et de compenser les difficultés de roulage. Dans ce cas, il faut prévoir l'installation de charge-batterie dans leur lieu de stockage.



D'autres hôtels ont choisi d'expérimenter les nettoyeurs vapeur pour permettre de diminuer fortement l'utilisation des produits de nettoyage et le nombre d'outils à utiliser (brosses, éponges, chiffons...).

Les nouveaux outils, même s'ils 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 » et méthodes de travail associées. Inversement, on peut profiter d'une action dans le cadre de la démarche qualité pour réfléchir à de nouveaux outils.



CAS DES PRODUITS DE NETTOYAGE

Les produits doivent être choisis en fonction des besoins réels et, dans tous les cas, faire l'objet d'essais d'efficacité sur les matériaux concernés et de non-dangérosité pour les personnes.

Il convient donc d'associer le médecin du travail et les fournisseurs.

Le stockage des produits doit faire l'objet d'une attention particulière (bac de rétention, identification de zones de stockage spécifiques selon la compatibilité des produits, étiquetage des contenants, ventilation du local...) afin d'éviter les risques (toxicité, inflammabilité, explosion...).

Pour limiter les risques liés à la manipulation des produits, on peut choisir :

- > la distribution automatique qui permet de mieux doser et parfois d'éviter les mélanges (voire de faire des économies...);*
- > des outils d'application spécifique (sprays directionnels limitant la création de nuages de particules, brosses à manche...).*

Parmi les critères de choix de ces produits, outre le prix d'achat, on trouve : l'innocuité pour les personnes, le gain de temps, la facilité d'usage, le résultat obtenu, les déchets générés...

Remarque : *Même si le nettoyage vapeur permet de limiter l'usage des produits d'entretien et l'exposition aux risques chimiques lors de l'entretien courant des chambres, les risques subsistent en cas d'usage d'autres produits (détachants, par exemple).*



3.3. Les locaux et mobiliers

La conception et l'implantation des locaux et des mobiliers influencent les conditions de travail du personnel qui doit les entretenir.

> REMARQUE

Dans la vie d'un hôtel, il convient de ne pas laisser passer l'occasion d'une rénovation ou d'une création pour intégrer la prévention des risques professionnels dans le projet. Pour plus d'informations, voir brochure INRS ED 6082.



Les éléments souvent cités comme contraignants sont :

- > la nature des matériaux de revêtement des sols et des murs de la salle de bains et de la chambre ;
- > le poids des meubles, leur volume, leur forme, leur matière... ;
- > la hauteur et l'accessibilité des décorations murales (corniches, tableaux, miroirs...);
- > les volumes et l'accessibilité des espaces et mobiliers de rangement ;
- > les espaces de circulation réduits.

Pour apporter une amélioration, on peut agir sur les outils d'aide au nettoyage (voir chapitre 3.2), la modification du mobilier, l'adaptation des locaux...

Certains hôtels ont choisi de mener une réflexion et des actions sur :

- > la suppression de certains meubles pour diminuer la densité (les obstacles) ;
- > la réduction du nombre de décorations murales ;
- > le choix des objets lisses, aux formes arrondies ou sans angles fermés... ;
- > la limitation de la hauteur des étagères d'armoires et de placards à 1,80 m maxi, la dernière étagère étant remplacée par une grille ou des barreaux pour faciliter le nettoyage et pour permettre la vision du contenu par le client et par le personnel.

D'autres actions peuvent également concerner l'adaptation des locaux dans le cadre d'une rénovation ou d'une création.

> 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.

En effet, cette occasion permet de rassembler différents acteurs autour du projet : décideurs, exploitants, utilisateurs, personnels, agences, décorateurs, parfois même des clients.

Un **cahier des charges** enrichi des savoirs et remarques de chacun garantit d'évoluer vers une réalisation optimale, tant du point de vue de son exploitation que du confort apporté au client.

La **mise en œuvre d'une chambre témoin** permet de mettre en situation réelle le personnel et le client afin de recueillir les informations sur l'usage de chacun et d'identifier les points forts et points faibles des choix réalisés.

Une amélioration peut être apportée par le choix d'équipements techniques spécifiques, comme :

- > des lève-lits pour éviter les positions contraignantes des femmes de chambre, sous réserve d'une surface de chambre et d'une densité de meubles compatibles (espace de débattement du lève-lit);
- > un système d'évacuation et de récupération du linge sale permettant la chute du linge vers la lingerie et sa réception facile sans engorgement;
- > un système d'approvisionnement en linge propre pour réduire les déplacements (niches ou placards formant sas de passage de linge entre couloir et chambre, par exemple);
- > un dispositif d'information en temps réel sur le travail à faire : système permettant de connaître les chambres libérées ou vides d'occupants pour éviter d'avoir à rechercher les chambres dans lesquelles il est possible d'intervenir. Un tel dispositif limite le stress provoqué par l'incertitude, l'appréhension, le risque de déranger les clients, voire le risque d'agression;
- > des centrales de dilution des produits d'entretien à installer dans chaque office pour éviter la manipulation des contenants et le contact avec les produits concentrés; elles permettent un dosage constant et l'économie de produit;
- > ou bien des nettoyeurs vapeur en remplacement des aspirateurs, limitant l'usage des produits d'entretien notamment;
- > un système d'aspiration centralisée pour supprimer la manipulation d'aspirateurs et de sacs de poussières, le bruit... sous réserve d'une installation bien calculée et adaptée à l'établissement (nombre de chambres, surface, utilisation simultanée par plusieurs personnes...);
- > des ascenseurs, monte-charges ou passe-plats pour réduire les manutentions et déplacements entre différents niveaux.

Concernant les locaux dits « annexes » (lingerie, buanderie, office, room-service...), la prise en compte de l'activité du travail futur permet de les implanter judicieusement pour éviter des trajets inutiles, des stocks de linge dans les couloirs ou des chariots en surcharge...



3.4. La formation

L'approche en termes de prévention des risques professionnels se résume encore trop souvent à une formation «gestes et postures». Cette approche, lorsqu'elle ne s'accompagne d'aucune autre mesure, se révèle insuffisante pour prévenir les pathologies musculosquelettiques.

Il semble intéressant de pouvoir, à cet effet, posséder en interne les ressources nécessaires à une réflexion sur le travail et ses contraintes. Une démarche participative et pluridisciplinaire permet d'apporter des réponses globales, en accord avec la réalité du travail et en y intégrant les savoir-faire des professionnels.

L'ensemble du personnel peut ainsi mieux comprendre le contexte dans lequel il évolue et intégrer les contraintes économiques et techniques qui en découlent.

Autres effets positifs d'une démarche de formation

Bien connaître son métier aide à être reconnu comme un professionnel et à se comporter comme tel, en cherchant à améliorer son autonomie et sa propre performance.

Ce comportement professionnel contribue également à la satisfaction des clients et renforce l'image de marque véhiculée par l'hôtel.



> UNE DÉMARCHE POUR COMPRENDRE ET AGIR

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 CARSAT/CRAM.

Une démarche par étapes qui s'inscrit dans le temps

MOBILISER

Information 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.

Bilan de cette action d'accompagnement

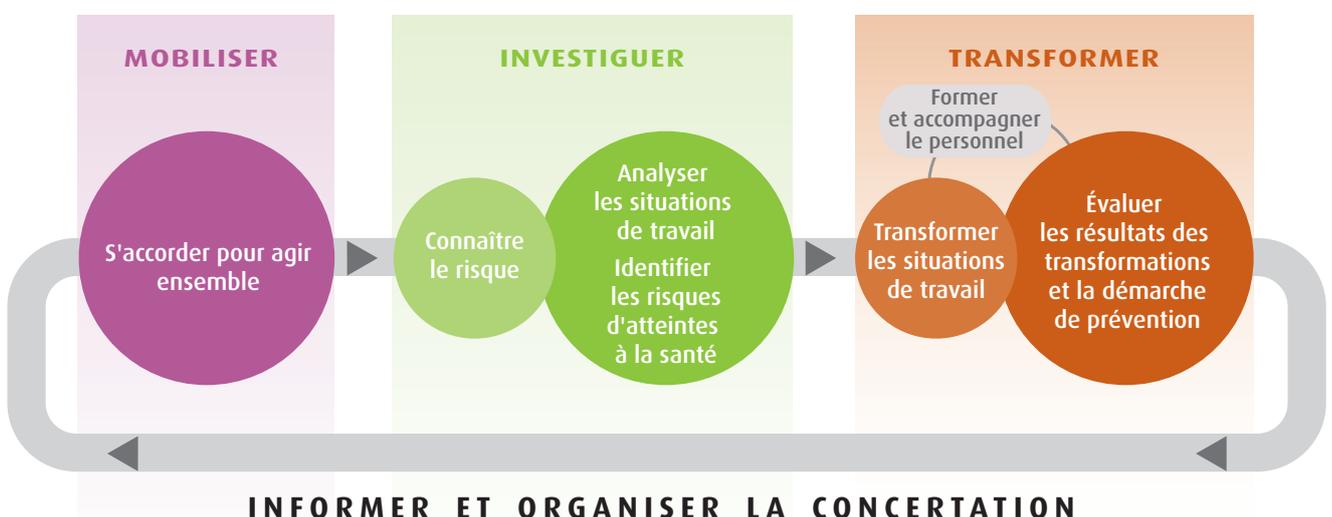
> *Les stagiaires ont retenu :*

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 approfondie 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.

Au-delà d'une méthode, la démarche permet de regarder le travail différemment. La réussite du projet est étroitement liée à la volonté et à l'implication de la direction.



Pour obtenir en prêt les audiovisuels et multimédias et pour commander les brochures et les affiches de l'INRS, adressez-vous au service Prévention de votre Carsat, Cram ou CGSS.

Services Prévention des Carsat et Cram

Carsat ALSACE-MOSELLE

(67 Bas-Rhin)
14 rue Adolphe-Seyboth
CS 10392
67010 Strasbourg cedex
tél. 03 88 14 33 00
fax 03 88 23 54 13
prevention.documentation@carsat-am.fr
www.carsat-alsacemoselle.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.carsat-alsacemoselle.fr

(68 Haut-Rhin)
11 avenue De-Lattre-de-Tassigny
BP 70488
68018 Colmar cedex
tél. 03 69 45 10 12
www.carsat-alsacemoselle.fr

Carsat 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 36
fax 05 57 57 70 04
documentation.prevention@
carsat-aquitaine.fr
www.carsat.aquitaine.fr

Carsat AUVERGNE

(03 Allier, 15 Cantal,
43 Haute-Loire,
63 Puy-de-Dôme)
Espace Entreprises
Clermont République
63036 Clermont-Ferrand cedex 9
tél. 04 73 42 70 76
offredoc@carsat-auvergne.fr
www.carsat-auvergne.fr

Carsat BOURGOGNE - 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)
46, rue Elsa Triolet
21044 Dijon cedex
tél. 03 80 33 13 92
fax 03 80 33 19 62
documentation.prevention@carsat-bfc.fr
www.carsat-bfc.fr

Carsat 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
drpcdi@carsat-bretagne.fr
www.carsat-bretagne.fr

Carsat CENTRE-VAL DE LOIRE

(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 29
prev@carsat-centre.fr
www.carsat-centre.fr

Carsat CENTRE-OUEST

(16 Charente, 17 Charente-Maritime,
19 Corrèze, 23 Creuse, 79 Deux-Sèvres,
86 Vienne, 87 Haute-Vienne)
37 avenue du président René-Coty
87048 Limoges cedex
tél. 05 55 45 39 04
fax 05 55 45 71 45
cirp@carsat-centreouest.fr
www.carsat-centreouest.fr

Cram 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
demande.de.doc.inrs@cramif.cnamts.fr
www.cramif.fr

Carsat 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@carsat-lr.fr
www.carsat-lr.fr

Carsat 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
fax 05 62 14 88 24
doc.prev@carsat-mp.fr
www.carsat-mp.fr

Carsat 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
documentation.prevention@carsat-nordest.fr
www.carsat-nordest.fr

Carsat 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 79 30
bedprevention@carsat-nordpicardie.fr
www.carsat-nordpicardie.fr

Carsat 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 22
fax 02 35 03 60 76
prevention@carsat-normandie.fr
www.carsat-normandie.fr

Carsat PAYS DE LA LOIRE

(44 Loire-Atlantique, 49 Maine-et-Loire,
53 Mayenne, 72 Sarthe, 85 Vendée)
2 place de Bretagne
44932 Nantes cedex 9
tél. 02 51 72 84 08
fax 02 51 82 31 62
documentation.rp@carsat-pl.fr
www.carsat-pl.fr

Carsat 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 97 92
fax 04 72 91 98 55
preventionrp@carsat-ra.fr
www.carsat-ra.fr

Carsat SUD-EST

(04 Alpes-de-Haute-Provence,
05 Hautes-Alpes, 06 Alpes-Maritimes,
13 Bouches-du-Rhône, 2A Corse-du-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@carsat-sudest.fr
www.carsat-sudest.fr

Services Prévention des CGSS

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

CGSS GUYANE

Direction des risques professionnels
CS 37015, 97307 Cayenne cedex
tél. 05 94 29 83 04 – fax 05 94 29 83 01
prevention-rp@cgss-guyane.fr

CGSS LA RÉUNION

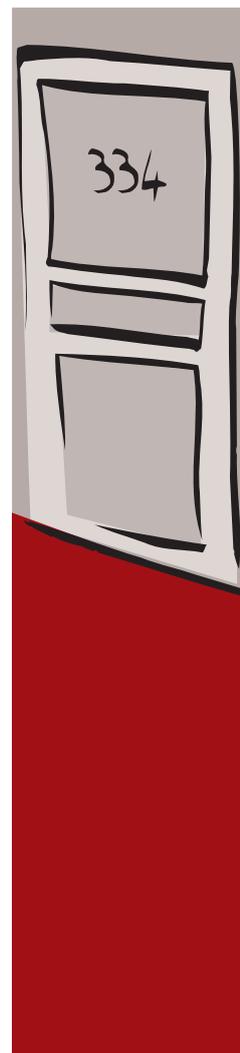
4 boulevard Doret, 97704 Saint-Denis Messag cedex 9
tél. 02 62 90 47 00 – fax 02 62 90 47 01
prevention@cgss-reunion.fr

CGSS MARTINIQUE

Quartier Place-d'Armes, 97210 Le Lamentin cedex 2
tél. 05 96 66 51 31 et 05 96 66 51 32 – fax 05 96 51 81 54
prevention972@cgss-martinique.fr
www.cgss-martinique.fr

La femme de chambre et le valet assurent un travail garantissant la première exigence du client : disposer d'une chambre propre. Au-delà du seul nettoyage, leur travail fait appel à des qualités et compétences variées : disponibilité, discrétion, sens de l'observation et de l'anticipation, adaptabilité, rigueur, savoir-faire, habileté, capacité à intégrer de nouvelles techniques... La mise en œuvre de leurs compétences peut être contrainte ou facilitée selon les situations et l'organisation du travail. Ces situations exposent à des risques professionnels auxquels les responsables d'établissement doivent apporter des réponses. La prévention des risques d'atteinte à la santé par l'amélioration des conditions de travail est une réponse permettant aussi le maintien et le développement de la qualité de service apportée aux clients.

Ce document se propose de faire un état des lieux du métier de femme de chambre et de valet afin d'apporter aux professionnels des repères d'actions associant prévention des risques professionnels et qualité de la prestation.



Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
65, boulevard Richard-Lenoir 75011 Paris • Tél. 01 40 44 30 00 • info@inrs.fr

Édition INRS ED 991

2^e édition (2012) • mise à jour décembre 2016 • 3 000 ex. • ISBN 978-2-1988-5

► L'INRS est financé par la Sécurité sociale - Assurance maladie / Risques professionnels ◀

www.inrs.fr

YouTube

