

Servicii de cazare și alimentație publică – date provenite din Sondajul european în rândul întreprinderilor privind riscurile noi și emergente (ESENER)

Rezumat

Autori: Iñigo Isusi, Jessica Durán (IKEI), Jan de Kok și Jacqueline Snijders (Panteia), asistați de dr. Kudász Ferenc (Centrul Național de Sănătate Publică, Ungaria)

Management de proiect: Xabier Irastorza și Ioannis Anyfantis (EU-OSHA).

Europe Direct este un serviciu care vă ajută să găsiți răspunsuri la întrebările pe care le aveți despre Uniunea Europeană. Număr unic gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Unii operatori de telefonie mobilă nu permit accesul la numerele 00 800 sau taxează aceste apeluri.

Acest rezumat a fost realizat la cererea Agenției Europene pentru Securitate și Sănătate în Muncă (EU-OSHA). Conținutul său, inclusiv eventualele opinii și/sau concluzii exprimate, aparțin exclusiv autorilor și nu reflectă neapărat opiniile EU-OSHA.

Numeroase alte informații despre Uniunea Europeană sunt disponibile pe internet (<http://europa.eu>).

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2023

© Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă, 2023

Reproducerea textului este autorizată cu condiția menționării sursei.

Rezumat

Sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi acoperă o gamă largă de sectoare diferite, inclusiv hotelurile, puburile, cafenelele, restaurantele, unitățile de alimentație publică pe bază de contract din diverse spații industriale și comerciale, unitățile de alimentație cu mâncare de tip fast-food comandată la pachet și bistrourile. Sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi joacă un rol important în economia Uniunii Europene (UE), nu numai ca sursă de bogăție și de locuri de muncă, ci și ca generator de oportunități de creștere în alte sectoare. Conform statisticilor structurale de întreprinderi (Eurostat)¹, în 2019, sectorul a generat o cifră de afaceri de peste 593 309 milioane EUR și o valoare adăugată de 252 367 de milioane EUR. În ciuda prezenței tot mai pregnante a marilor lanțuri hoteliere și a francizelor și în ciuda succesului restaurantelor de tip fast-food, peste 98 % din întreprinderi sunt microîntreprinderi care au cel mult 10 angajați, multe fiind întreprinderi familiale sau lucrători independenți.

În 2021, în sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi existau în total 7,8 milioane de locuri de muncă în UE-27, înregistrându-se o pierdere semnificativă de 1,6 milioane de locuri de muncă din cauza pandemiei de COVID-19 și a restricțiilor conexe ale activității sociale (Ancheta europeană privind forța de muncă)². Sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi se caracterizează prin prezența unui număr mare de femei, lucrători tineri și migranți, precum și prin munca atipică (muncă temporară/sezonieră și cu timp parțial), prin lipsa contractelor de muncă scrise, printr-un program de lucru lung/scurt neregulat și prin niveluri scăzute ale formării plătite de angajator (CEHAT, 2011; EFFAT, 2020; ELA, 2021; Eurofound, 2014, 2016; Hassard et al., 2020; Warshaw, 2011).

Principalele riscuri în materie de securitate și sănătate în muncă (SSM) din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi includ mișcările repetitive ale mâinilor sau brațelor, riscul de accidente cu mașinile, expunerea la căldură/frig/curent de aer și, în cele din urmă, riscul de alunecare/împiedicare/cădere. Lucrătorii din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi se confruntă și cu riscuri psihosociale importante, care se suprapun altor riscuri în materie de SSM, inclusiv contactul continuu cu consumatorii și clienții, precum și un volum de muncă ridicat și o presiune mare a timpului (stres) pentru a respecta termene scurte în perioade de vârf. Totuși, doar 15 % din unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi sugerează că riscurile psihosociale sunt mai dificil de abordat decât alte riscuri. Sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi poate fi caracterizat ca un sector relativ periculos, din cauza numărului mare de accidente, chiar dacă majoritatea acestor accidente nu sunt fatale. Cele mai frecvente rezultate privind starea de sănătate indică o prezență ridicată a afecțiunilor musculo-scheletice (AMS), a problemelor cutanate și respiratorii, a tăieturilor și a lacerărilor, precum și a arsurilor și a opăririlor. De asemenea, stresul ocupațional și „sindromul de burnout” sunt relativ prezente.

Aproximativ 71 % din unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi din UE-27 efectuează periodic evaluări de risc la locul de muncă, acest procent fiind puțin sub media UE-27 pentru toate sectoarele (75 %). Acest procent crește odată cu dimensiunea unității și prezintă disparități remarcabile între statele membre. Aproximativ jumătate dintre unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi sugerează că aceste evaluări de risc sunt contractate către furnizori externi și 88 % sugerează că și-au documentat evaluările de risc în scris. În schimb, 3 din 10 unități din sector nu efectuează periodic evaluări de risc, motivul cel mai frecvent pentru neefectuarea acestor evaluări de risc fiind acela că riscurile sunt cunoscute deja. Unitățile cele mai mici din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi sunt deosebit de sensibile la lipsa expertizei necesare pentru efectuarea acestor evaluări de risc. Mai mulți experți intervievați avertizează asupra riscului ca aceste evaluări de risc să fie efectuate „din obligație”, măsurile de urmărire nefiind puse în aplicare.

Practica cea mai recurentă adoptată de unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi pentru a gestiona riscurile în materie de SSM constă în furnizarea de echipamente pentru a ridica și a deplasa obiectele grele, urmată de reducerea programului de lucru pentru persoanele cu probleme de sănătate, de pauze regulate pentru persoanele care stau în poziții inconfortabile și de rotația sarcinilor pentru a reduce mișcările repetitive. Măsura cea mai răspândită adoptată pentru a preveni riscurile psihosociale se referă la posibilitatea oferită angajaților de a lua mai multe decizii referitoare la modalitatea de desfășurare a activității, urmată de alte măsuri, cum ar fi posibilitatea de a-

¹ Vezi <https://ec.europa.eu/eurostat/web/structural-business-statistics/overview>

² Vezi <https://ec.europa.eu/eurostat/web/lfs/overview>

și reorganiza activitatea pentru a reduce exigențele profesionale/presiunea la locul de muncă sau furnizarea de consiliere confidențială pentru angajați. Aceste măsuri de prevenție sunt mai prezente în unitățile mai mari.

Două din trei unități din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi planifică periodic controale medicale pentru a monitoriza sănătatea angajaților, acest procent fiind unul dintre cele mai scăzute în comparație cu alte sectoare. 57 % din unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi au utilizat serviciile unui furnizor extern pentru a le sprijini în sarcinile lor în materie de securitate și sănătate în ultimii trei ani, fiind din nou unul dintre cele mai scăzute procente în comparație cu alte sectoare. În multe cazuri, angajatorii nu sunt siguri de tipul de servicii externe pe care trebuie de fapt să le contracteze pentru a respecta legislația în materie de SSM și de cât este rezonabil să cheltuiască pentru acestea. Cele mai răspândite tipuri de organizații la care apelează unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi pentru a obține informații despre securitate și sănătate sunt experții contractați în domeniul securității și sănătății, inspectoratul de muncă și furnizorii de asigurări.

Unitățile în care aspectele legate de securitate și sănătate sunt discutate periodic la nivelul cel mai înalt sunt mai susceptibile să dispună de proceduri formale pentru prevenirea riscurilor psihosociale și să adopte mai multe măsuri pentru a preveni aceste riscuri. Unitățile și întreprinderile mai mari, în special cele care aparțin unor grupuri internaționale, cum ar fi lanțurile hoteliere internaționale, sunt deosebit de implicate în aspectele legate de SSM (de exemplu, în ceea ce privește discutarea periodică a aspectelor legate de SSM în cadrul ședințelor cu personalul sau în echipă ori cu personalul de conducere de nivel superior). În acest din urmă caz, 56 % din unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi sugerează că aspectele legate de SSM sunt discutate periodic cu personalul de conducere de nivel superior (7 din 10 în cazul unităților mai mari), acest procent mediu fiind unul dintre cele mai scăzute în comparație cu restul sectoarelor.

Activitățile de formare în materie de SSM sunt adesea dificil de organizat în unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi din mai multe motive, printre care se numără și dificultățile ce decurg din faptul că managerii/lucrătorii sunt luați de la locul de muncă în timpul formării, lipsa de resurse sau de cunoștințe pentru a contracta experți externi de calitate în domeniul formării în materie de SSM, precum și rotația ridicată a personalului și caracterul sezonier al muncii (toate aceste probleme sunt mai acute în rândul întreprinderilor mai mici). Aproximativ trei din patru unități din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi care au 20 de angajați sau mai mulți asigură formare în domeniul gestionării securității și sănătății în cadrul echipelor lor pentru șefii de echipă și superiorii ierarhici direcți, un procent similar asigurând formare în timpul programului de lucru, pentru a ajuta reprezentanții din domeniul securității și sănătății să-și îndeplinească sarcinile în acest domeniu. Până la 81 % din unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi în care angajații sunt expuși la substanțe chimice sau biologice le-au oferit angajaților formare cu privire la utilizarea substanțelor periculoase și 79 % din toate unitățile au oferit formare cu privire la procedurile de urgență. Între timp, 70 % din unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi în care angajații sunt expuși la ridicarea sau deplasarea de sarcini grele au oferit formare cu privire la modalitățile de ridicare și deplasare a acestor sarcini grele, același procent fiind valabil pentru totalul unităților care au oferit formare cu privire la utilizarea corespunzătoare și reglarea echipamentelor de lucru.

Evoluția în timp a practicilor de management al SSM în sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi arată o creștere a ponderii unităților din acest sector care au introdus măsuri generale de promovare a sănătății menite să sensibilizeze cu privire la alimentația sănătoasă sau de prevenire a practicilor generatoare de dependență, precum și o creștere a procentului de unități care au cel puțin 20 de angajați și care au introdus diferite măsuri pentru a preveni riscurile psihosociale, în special în legătură cu reorganizarea muncii pentru a reduce exigențele profesionale și presiunea la locul de muncă. Ponderea unităților din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi care au peste 50 de angajați și care dispun de proceduri pentru a sprijini angajații care revin la locul de muncă după o absență de lungă durată din motive medicale a înregistrat o tendință ascendentă începând din 2009.

Există doi factori principali care determină abordarea securității și sănătății în cadrul unităților din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi, și anume îndeplinirea obligațiilor legale existente și dorința de a evita amenzile aplicate de autoritățile din cadrul inspectoratelor de muncă. Inspectoratele de muncă joacă un rol-cheie nu numai în stimularea respectării și a îndeplinirii cerințelor

legislației existente în materie de SSM, ci și în acordarea de consultanță utilă cu privire la modalitatea de a gestiona cu succes și de a îmbunătăți practicile existente de management al SSM în cadrul unităților din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi.

58 % din unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi din UE-27 au fost vizitate de inspectoratul de muncă în ultimii trei ani (64 % conform rezultatelor ESENER 2014), acest procent fiind cel mai ridicat dintre diferitele sectoare luate în considerare și, probabil, explicat prin faptul că, de exemplu, sectorul hotelier, al restaurantelor și de catering (HORECA) (alături de sectorul construcțiilor și al curățeniei) se numără printre sectoarele cu ratele cele mai ridicate ale muncii nedeclarate³.

Cele mai importante dificultăți cu care se confruntă unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi în ceea ce privește abordarea aspectelor legate de securitate și sănătate sunt complexitatea obligațiilor legale existente, lipsa timpului/personalului necesar pentru a gestiona aceste aspecte și birocrația existentă. Unii dintre experții consultați au subliniat că sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi este adesea mai preocupat de normele HACCP⁴ și de inspecțiile în lanțul de siguranță alimentară decât de reglementările și inspecțiile în domeniul SSM⁵. Unitățile mai mici din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi sunt deosebit de sensibile la dificultățile generate de birocrație și de complexitatea obligațiilor legale, în comparație cu unitățile mai mari.

Elementele suplimentare care influențează practicile de management al SSM includ impactul pandemiei de COVID-19, digitalizarea activităților, prezența tot mai mare a practicilor de subcontractare/externalizare pe termen lung, prezența tot mai mare a lucrătorilor pe platforme (în special în serviciile de livrare de alimente), prezența tot mai mare a practicilor verzi, mai multe îmbunătățiri legate de modificări tehnice și organizatorice, prezența tot mai mare a violenței din partea clienților și dificultățile sporite în găsirea personalului adecvat, exacerbate de pandemia de COVID-19.

În sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi există mai puține forme oficiale de participare a lucrătorilor decât în alte sectoare. Experții intervievați subliniază mai multe elemente care explică această situație, inclusiv schimbarea frecventă a personalului din cauza activităților cu caracter sezonier și caracteristicile forței sale de muncă, care fac foarte dificilă posibilitatea de a alege o persoană stabilă care poate acționa în calitate de angajat/reprezentant în domeniul SSM în cadrul unității, dimensiunea medie foarte mică a întreprinderilor existente în sector (care sunt mai puțin susceptibile să dispună de structuri formale de reprezentare a lucrătorilor și angajatorii sunt mai reticenți să aibă aceste structuri formale) și o implicare destul de limitată a lucrătorilor în practicile de management al SSM (în special în întreprinderile foarte mici), care este bine reflectată în reticența angajaților de a se oferi ca reprezentanți voluntari în domeniul sănătății și securității sau de a participa la aspectele legate de managementul SSM. Alte motive subliniate includ cunoștințele limitate în domeniul SSM pe care unii reprezentanți ai angajaților le pot avea (în special în întreprinderile foarte mici) și, în sfârșit, reticența multor angajați din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi de a contacta sindicatele pentru a-i sprijini și a-i ajuta.

Aproximativ jumătate dintre unitățile din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi care dispun de structuri formale de reprezentare a angajaților sunt caracterizate de purtarea unor discuții periodice cu privire la aspectele legate de SSM între reprezentanții angajaților și conducere, cu diferențe naționale importante între statele membre. Sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi este caracterizat de un grad ridicat de fluxuri de comunicare informală între angajați și manageri cu privire la aspecte legate de SSM.

Din acest studiu rezultă o serie de indicii-cheie pentru elaborarea politicilor:

- acordarea unei atenții speciale IMM-urilor în cadrul politicilor și introducerea unor măsuri ad-hoc specifice pentru acestea, deoarece nu numai că sunt mai puțin conștiente de riscurile

³ Vezi <https://www.ela.europa.eu/en/undeclared-work>

⁴ HACCP (analiza riscurilor și punctele critice de control) este un sistem de management în care siguranța alimentară este abordată prin analiza și controlul pericolelor biologice, chimice și fizice de la producția, achiziția și manipularea materiilor prime până la producția, distribuția și consumul produsului finit.

⁵ Activitățile anterioare de cercetare indică faptul că HACCP contribuie nu numai la îmbunătățirea prevenirii riscurilor profesionale la nivel intern, ci și la îmbunătățirea siguranței alimentare prin câteva măsuri de control și prevenire adoptate de serviciile SSM (<https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.06.030>).

existente în materie de SSM și de consecințele acestora, ci sunt și mai puțin înclinate să utilizeze serviciile SSM sau să introducă activități de remediere pentru a gestiona aceste riscuri;

- introducerea unor activități de sensibilizare specifice în rândul managerilor și al angajatorilor din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi, pentru a evalua în mod corespunzător importanța și impactul negativ pe care riscurile existente în materie de SSM legate de acest sector le pot avea asupra angajaților și sănătății acestora. Angajatorii trebuie să înțeleagă că sănătatea nu reprezintă o cheltuială, ci mai degrabă o investiție;
- angajatorii trebuie să se asigure că toți cei din întreprindere au informații relevante despre riscurile existente și noi în materie de SSM, precum și despre măsurile existente pentru a gestiona aceste riscuri. Anumite grupuri de lucrători merită o atenție deosebită, inclusiv persoanele nou-recrutate (în special dacă acestea sunt tinere și nu au experiență), lucrătorii care schimbă locurile de muncă sau care își asumă responsabilități suplimentare în cadrul întreprinderii, precum și lucrătorii migranți;
- creșterea participării lucrătorilor la managementul SSM în cadrul unităților. În acest scop, sindicatele și organizațiile patronale ar trebui să își sporească activitățile în rândul angajaților și managerilor din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi, în special al celor din întreprinderile cele mai mici;
- consolidarea rolului-cheie pe care îl au contractele colective de muncă sectoriale ca instrument-cheie pentru a asigura condiții de muncă și standarde comune în materie de SSM pentru întreaga forță de muncă din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi, inclusiv pentru cei din unitățile mai mici;
- asigurarea faptului că evaluările de risc devin un instrument real pentru a identifica factorii de risc existenți legați de locul de muncă, dar și pentru a acorda prioritate măsurilor de remediere pentru eliminarea sau controlul acestor riscuri într-un proces iterativ de îmbunătățire continuă;
- creșterea rolului pe care serviciile inspectoratelor de muncă îl pot juca, nu numai în stimularea respectării și a îndeplinirii cerințelor legislației existente în materie de SSM, ci și în furnizarea de informații utile și de consultanță cu privire la modalitatea de a gestiona cu succes și de a îmbunătăți practicile existente de management al SSM, pentru a construi o cultură solidă a securității în cadrul unităților din sectorul serviciilor de cazare și alimentație publică și băuturi. Este esențial ca aceste servicii ale inspectoratelor de muncă să poată să-și dezvolte efectiv activitățile și să beneficieze de resurse adecvate, atât financiare, cât și umane;
- asigurarea faptului că normele și reglementările existente în materie de SSM sunt bine diseminate în rândul întreprinderilor, în special pentru IMM-uri. Autoritățile publice, împreună cu sindicatele și organizațiile patronale, pot juca un rol foarte semnificativ în această privință;
- corelarea normelor HACCP și a inspecțiilor din lanțul de siguranță alimentară cu reglementările și inspecțiile în domeniul SSM ca o stimulare posibilă a practicilor SSM din acest sector [nu este clar dacă această soluție este fezabilă și ușor de pus în aplicare în (multe dintre) statele membre și în unități cu dimensiuni diferite]. Aceasta ar putea să includă o integrare mai generală a managementului SSM cu HACCP și sistemele de management ISO;
- continuarea discuțiilor aprofundate dintre guverne și partenerii sociali, pentru a identifica modificările emergente care afectează problemele sectorului în materie de SSM (modificări tehnice, digitalizarea activităților, noi modele organizatorice) și a introduce, dacă este necesar, soluții de remediere. Deficitele existente și (probabil) viitoare de forță de muncă din sector merită o atenție specială;
- continuarea integrării problemelor în materie de SSM în programele de învățământ profesional și terțiar în domeniul HORECA, astfel încât viitorii profesioniști din sector să fie bine familiarizați cu SSM de la începutul carierei.

Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă (EU-OSHA) contribuie la transformarea Europei într-un loc de muncă mai sigur, mai sănătos și mai productiv. Agenția cercetează, elaborează și difuzează informații fiabile, echilibrate și imparțiale privind sănătatea și securitatea și organizează campanii paneuropene de sensibilizare. Înființată de Uniunea Europeană în 1994 și având sediul în Spania, la Bilbao, agenția reunește reprezentanți ai Comisiei Europene, ai guvernelor statelor membre, ai patronatelor și sindicatelor, precum și experți renumiți din toate statele membre ale UE și din afara lor.

**Agenția Europeană pentru
Securitate și Sănătate în Muncă**

12 Santiago de Compostela
E-48003 Bilbao, Spania

E-mail: information@osha.europa.eu

<https://osha.europa.eu>