



79
FR

FACTS

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

ISSN 1681-2131

La protection des travailleurs du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés



Avec la gracieuse permission de Prevent

Introduction

Le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés (Horeca) regroupe les hôtels, les bars, les pubs, les restaurants, la restauration collective sous contrat, la restauration rapide, les cafés et les bistrotts. Il joue un rôle de créateur d'emplois important dans le secteur des services et, pour de nombreux États membres de l'Union européenne (UE), dans l'ensemble de l'économie.

Ce secteur en expansion emploie actuellement plus de 7,8 millions de personnes dans l'UE.

La présente fiche présente les principales conclusions du rapport sur la prévention dans le secteur Horeca. L'objectif recherché est de donner une vue d'ensemble de la sécurité et de la santé au travail (SST), de recenser les bonnes pratiques et d'examiner les principaux changements que subit ce secteur sur le plan de l'emploi et de l'économie.

Caractéristiques du secteur

Le secteur Horeca se compose surtout de petites entreprises d'au plus 10 travailleurs. Sa main-d'œuvre est jeune: d'après les statistiques européennes (EU-25, Eurostat 2005), environ 48 % des travailleurs de ce secteur ont moins de 35 ans, mais moins de 10 % dépassent les 55 ans, bien que leur nombre augmente sous l'effet de l'évolution démographique. Les femmes, avec 54 % du total, sont plus nombreuses que les hommes. Ce secteur est considéré comme un bon point d'entrée sur le marché du travail pour les jeunes relativement peu qualifiés. Le niveau d'instruction est faible: 40 % des salariés ont des qualifications limitées et seulement 1 salarié sur 10 possède un niveau d'instruction élevé. Malgré la pénibilité des conditions de travail, les taux d'accidents et de maladie ne dépassent pas la moyenne.

Politiques et pratiques européennes, nationales et locales

Ces dernières années, la législation en matière de sécurité et de santé au travail a progressivement gagné en complexité. Comme 90 % des établissements du secteur Horeca sont très petits, les employeurs n'ont souvent ni le temps ni les ressources nécessaires pour en prendre connaissance et pour la mettre en œuvre. L'application de la législation au niveau de l'entreprise semble constituer un problème important dans ce secteur.

Au niveau européen, les travailleurs sont couverts par la directive-cadre 89/391/CEE. Celle-ci requiert des employeurs qu'ils réalisent des

évaluations des risques et leur impose pour devoir général de veiller à la sécurité et à la santé de tous leurs travailleurs.

Il existe peu de politiques formulées spécialement à l'intention du secteur Horeca. Certaines, comme l'analyse des risques et la maîtrise des points critiques (HACCP) et l'interdiction de fumer, ont conduit les organismes publics et les prestataires de services de prévention à s'intéresser de plus près à ce secteur. Dans certains cas, cela a abouti à l'introduction de nouvelles mesures de sécurité et de santé.

En 2004, la fédération européenne des syndicats de l'alimentation, de l'agriculture et du tourisme (EFFAT) et l'Hotrec, la confédération des associations nationales des hôtels, restaurants, cafés et établissements similaires de l'UE et de l'Espace économique européen (EEE) ont signé un document conjoint intitulé *An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector* (Initiative pour l'amélioration de la responsabilité sociale de l'entreprise dans le secteur de l'hospitalité).

Thèmes abordés dans le document

- Égalité des chances et non-discrimination: les entreprises doivent élaborer des politiques sur le recrutement, la rémunération, la promotion, la formation et la résiliation des contrats.
- Conditions de travail et organisation du travail: des pratiques telles que le partage de l'emploi, la flexibilité des horaires et d'autres mesures visant à promouvoir une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie privée doivent être encouragées. Les entreprises doivent également chercher à réemployer les travailleurs saisonniers d'une saison sur l'autre pour préserver la stabilité et la continuité.
- Égalité des salaires: le principe de la non-discrimination doit être respecté à tous les niveaux. Des avantages non financiers favorables à la vie familiale, comme les garderies, doivent être envisagés.
- Formation professionnelle et continue, et éducation et formation tout au long de la vie: la formation doit accentuer la «professionnalisation» et l'aptitude à l'emploi des salariés. Les entreprises doivent proposer plus d'apprentissages et de stages lorsque c'est faisable sur les plans financier et social.
- Santé et sécurité: les politiques doivent être établies en concertation avec les salariés, et des programmes visant à résoudre les problèmes caractéristiques du secteur doivent être élaborés.
- Restructuration: les salariés et leurs représentants doivent être tenus au courant de la situation de l'entreprise; ils doivent être informés et consultés quant à toute mesure de restructuration prévue. Cela permettra d'éviter, ou tout au moins de limiter, les conséquences négatives éventuelles pour l'emploi et empêchera la détérioration des relations entre l'employeur et le salarié.

Les conditions de travail

Le travail dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est varié, mais la documentation sur la sécurité et la santé porte principalement sur les risques encourus par les travailleurs des cuisines et, dans une moindre mesure, par le personnel de service. Les activités de nettoyage et de fourniture sont rarement présentées dans les rapports scientifiques. Les travailleurs affrontent également des risques physiques et psychosociaux, y compris des dangers sociaux et une durée excessive du temps de travail.

Ce secteur se caractérise par des conditions atypiques d'emploi et de travail qui se reflètent à la fois dans la durée du temps de travail et le type de contrat. En général, ce secteur nécessite une plus grande flexibilité des conditions et de la durée du temps de travail. On a assisté à une détérioration perceptible des conditions de travail de 1995 à 2000, notamment en ce qui concerne des risques psychosociaux comme les conditions d'ergonomie, les exigences de l'emploi, la durée du temps de travail et l'autonomie dans l'emploi.

Le secteur Horeca change rapidement avec l'arrivée sur le marché de nouvelles technologies et l'évolution des exigences des clients. Ces transformations s'expliquent par des facteurs nombreux et divers: changements sociologiques tels que la diversification des ménages et les rôles multiples remplis aujourd'hui par les citoyens; changements démographiques dus au vieillissement de la population; changements économiques résultant de fusions, de restructurations et de la libre circulation accrue de la main-d'œuvre et des ressources.

Les principaux risques observés dans ce secteur d'activité sont:

- un travail ardu physiquement, caractérisé par des périodes prolongées de station debout et des positions statiques, par la nécessité de transporter et de soulever des objets, et par des mouvements répétitifs souvent associés à d'autres conditions de travail défavorables comme une mauvaise conception ergonomique;
- une exposition à un bruit excessif: environ 29 % des travailleurs de ce secteur sont exposés au bruit et plus de 4 % d'entre eux jugent que cela menace leur santé (!);
- un cadre de travail caractérisé par des écarts de température, en particulier combinaison de hautes températures avec courants d'air, portes ouvertes et alternance entre chaleur et humidité, d'une part, et froid, d'autre part, comme dans les chambres froides;
- les coupures et les brûlures;
- les dérapages et chutes provoqués par les sols humides et glissants, les obstacles et les chutes de hauteur;
- les substances dangereuses, par exemple l'utilisation courante de produits de nettoyage et d'agents biologiques dans la nourriture.

Les facteurs de risques psychosociaux les plus importants sont les suivants:

- une durée excessive du temps de travail et des horaires atypiques: ce secteur est caractérisé par la longueur des journées de travail et l'irrégularité et l'atypisme des horaires; le travail se fait souvent en dehors des heures de travail habituelles;

- des difficultés à concilier vie professionnelle et vie privée, en particulier à cause des horaires irréguliers, de la longueur des journées de travail et du manque d'influence sur son travail;
- une charge de travail et des cadences élevées; environ 75 % des travailleurs indiquent devoir exécuter leur travail sous pression, 66 % ont des délais rigoureux à respecter, environ 48 % disent ne pas disposer d'un temps suffisant pour faire leur travail (!);
- un manque d'influence sur le travail: tâches monotones ne demandant pas de créativité et n'impliquant qu'une prise restreinte d'initiatives;
- les contacts avec les collègues et le chef: le manque de soutien peut aggraver le stress professionnel; quelque 70 % des travailleurs ont le sentiment de pouvoir demander de l'aide à des collègues, contre seulement 53 % à leurs superviseurs (!);
- des contacts constants avec les clients, qui peuvent être une source de stress, ou au pire de harcèlement ou même de violence;
- un manque de formation et d'éducation: certains emplois ne nécessitent aucune instruction formelle, et seule une formation et une expérience faibles sont requises; les travailleurs ne sont pas toujours bien formés à leur travail, ce qui peut accroître le stress.

Études de cas

Les études de cas portent sur la prévention pratique des risques auxquels sont exposés les travailleurs dans ce secteur. Le rapport donne la description de 18 actions pratiques mises en œuvre sur le lieu de travail, exposant l'engagement, les motifs et les objectifs des groupes participants. Il recense et évalue également les résultats, effets secondaires, facteurs de succès et problèmes. Les études de cas ont été choisies pour illustrer les différents risques qu'affronte le secteur Horeca et pour refléter la diversité des environnements de travail. Ceux-ci englobent non seulement des restaurants et des hôtels, mais aussi des cantines scolaires, des clubs et des bars.

Pour être efficace, la prévention des risques suppose:

- une bonne évaluation des risques: l'identification préalable des dangers est essentielle pour garantir la résolution des problèmes véritables;
- la participation des travailleurs pour veiller à ce que tous les problèmes soient identifiés et pour susciter l'adhésion nécessaire à la bonne mise en œuvre des mesures de prévention;
- l'engagement des responsables;
- la création de partenariats efficaces permettant de lancer des initiatives de grande ampleur aux niveaux régional, national et sectoriel; le succès de ces projets nécessite la participation de toutes les parties prenantes;
- des formations adaptées;
- une approche inclusive s'appuyant sur différents types d'action, ce qui peut augmenter le succès d'ensemble de toute mesure prise.

D'autres informations sur la SST dans le secteur Horeca sont disponibles à l'adresse suivante: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

D'autres informations sur la SST dans le secteur Horeca en Belgique, en France et au Luxembourg sont disponibles aux adresses suivantes: http://www.travail-solidarite.gouv.fr/sous-dossiers.php?id_rubrique=156&id_mot=340;
http://www.beswic.be/good_practice/sector_horeca

(!) Parent-Thirion, A., et al., *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), 2007.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tél. (+ 34) 94 479 43 60, fax (+ 34) 94 479 43 83

E-mail: information@osha.europa.eu

