



Protecția lucrătorilor din sectorul hoteluri, restaurante și catering



Prin amabilitatea institutului Prevent

Introducere

Sectorul hoteluri, restaurante și catering (Horeca) cuprinde hoteluri, baruri, bodegi, restaurante, furnizori de servicii de catering, restaurante fast-food cu livrare la domiciliu, cafenele și bistrouri. Horeca este un important creator de locuri de muncă pentru sectorul serviciilor și, în multe state membre ale UE, pentru întreaga economie. În Uniunea Europeană, acest sector

aflat în creștere are, în prezent, peste 7,8 milioane de angajați.

Această fișă informativă prezintă principalele concluzii ale raportului privind prevenirea în sectorul Horeca. Obiectivul principal al cercetării fost acela de a oferi o privire de ansamblu asupra securității și sănătății în muncă (SSM), de a identifica bunele practici și de a analiza principalele schimbări care au survenit în acest sector pe planul ocupării și al economiei.

Caracteristici ale sectorului

Sectorul Horeca este alcătuit în principal din întreprinderi mici, cu mai puțin de 10 angajați. Forța de muncă a acestui sector este constituită în special din tineri: conform statisticilor europene (UE-25, Eurostat 2005), circa 48 % din angajați au sub 35 de ani, iar angajații cu vârste de 55 de ani și peste reprezintă sub 10 % din forța de muncă, deși numărul acestora este în creștere ca urmare a schimbărilor demografice. Femeile, reprezentând 54 % din forța de muncă, sunt mai numeroase decât bărbații. Sectorul este considerat ca o poartă de intrare pe piața muncii pentru tineri și persoane mai puțin calificate. Nivelul de educație al forței de muncă este scăzut: 40 % din angajați au calificări la nivel de bază; numai 1 angajat din 10 are un nivel de educație ridicat. Deși condițiile de muncă sunt dificile, sectorul nu prezintă rate de accidentare și îmbolnăvire profesională superioare celor medii.

Politici și practici europene, naționale și locale

În ultimii ani, legislația din domeniul securității și sănătății în muncă a devenit din ce în ce mai complexă. Întrucât 90 % din ansamblul structurilor Horeca sunt de mici dimensiuni, deseori angajatorii nu dispun de timp și de resursele necesare pentru a înțelege și urma problematica legislativă referitoare la acest sector. Punerea în aplicare a legislației la nivelul companiilor pare să constituie o problemă semnificativă în acest sector.

La nivel european, drepturile lucrătorilor sunt acoperite prin Directiva-cadru 89/391/CEE, care prevede obligativitatea generală a angajatorilor de a evalua riscurile și de a asigura securitatea și sănătatea tuturor angajaților la locul de muncă.

Există puține politici formulate special pentru sectorul Horeca. Unele politici, cum ar fi analiza riscurilor și punctelor critice de control (*hazard analysis critical control point*, HACCP) și interzicerea fumatului, au determinat instituțiile statului și furnizorii de servicii de prevenire să analizeze mai atent acest sector. În unele cazuri, rezultatul a fost introducerea unor măsuri suplimentare privind securitatea și sănătatea în muncă.

În 2004, Federația Europeană a Sindicatelor din Alimentație, Agricultură și Turism (EFFAT) și Hotrec, Asociația sindicală a hotelurilor, restaurantelor și cafenelelor din UE și SEE, au semnat un document comun intitulat „O inițiativă pentru îmbunătățirea responsabilității sociale a întreprinderilor în sectorul hoteluri și restaurante”.

Tematicile abordate în document

- Egalitatea de șanse și nediscriminarea: Întreprinderile ar trebui să dezvolte politici privind recrutarea, retribuiția, promovarea, formarea profesională și rezilierea contractelor.
- Condițiile de muncă și organizarea muncii: Practicile, cum ar fi „posturile ocupate de două persoane, fiecare cu jumătate de normă”, programul de lucru flexibil și alte măsuri de promovare a echilibrului dintre viața profesională și cea personală ar trebui încurajate. Întreprinderile trebuie să încerce, de asemenea, să reangajeze angajații sezonieri dintr-un sezon în următorul, pentru a menține stabilitatea și continuitatea.
- Retribuție echitabilă: Principiul nediscriminării ar trebui să se aplice în cazul salarizării la toate nivelurile. Trebuie luate în considerare și stimulente de altă natură decât cele financiare, care au un impact pozitiv asupra familiei, cum ar fi grădinițele pentru îngrijirea copiilor.
- Formarea profesională și continuă și instruirea pe tot parcursul vieții: Formarea profesională ar trebui să îmbunătățească „profesionalismul” și șansele de ocupare ale angajaților. Întreprinderile trebuie să ofere mai multe perioade de pregătire și stagii de formare, acolo unde acest lucru este fezabil din punct de vedere economic și social.
- Securitatea și sănătatea în muncă: Discuțiile cu angajații ar trebui să promoveze elaborarea de politici și dezvoltarea de programe având ca scop abordarea problemelor specifice sectorului.
- Restructurarea: Angajații și reprezentanții lor trebuie să fie ținuti la curent în legătură cu situația companiei lor și să fie informați și consultați privind toate măsurile de restructurare prevăzute. Aceasta va permite evitarea sau, cel puțin, limitarea oricăror consecințe negative pentru ocuparea forței de muncă, precum și deteriorarea relației dintre angajator și angajat.

Condiții de muncă

Munca în hoteluri și restaurante este variată, însă publicațiile referitoare la securitate și sănătate se concentrează mai mult asupra riscurilor pentru lucrătorii din bucătării și, într-o măsură mai mică, asupra personalului de servire. Activitățile de asistență, cum ar fi cele de curățenie și aprovizionare, sunt rareori prezentate în rapoartele științifice. Lucrătorii se confruntă, de asemenea, cu riscuri fizice și psihosociale, inclusiv pericole sociale și programe prelungite de lucru.

Acest sector oferă condiții de angajare și de muncă atipice, ceea ce se reflectă atât în programul de lucru, cât și în tipurile de contracte. În general, acest sector cere mai multă flexibilitate în ceea ce privește condițiile și programul de lucru. În perioada 1995-2000, a existat o deteriorare vizibilă a condițiilor de muncă, în special în legătură cu riscurile psihosociale, condițiile ergonomice, exigențele profesionale, programul de lucru și autonomia muncii.

Sectorul Horeca se modifică rapid pe măsură ce noile tehnologii apar pe piață, iar cerințele clienților se schimbă. Factorii care determină aceste transformări sunt numeroși și variați, incluzând: schimbările sociologice, cum ar fi diversificarea familiilor și multiplele roluri pe care le îndeplinesc în prezent oamenii; schimbările demografice cauzate de îmbătrânirea populației; și schimbările economice, cum ar fi fuziunile, restructurările și o circulație mai liberă a forței de muncă și a resurselor.

Principalele riscuri observate în acest sector de activitate:

- muncă fizică dificilă, caracterizată prin poziții statice și în picioare prelungite, transport și ridicare, mișcări repetitive, combinate adesea cu alte condiții de muncă nefavorabile, cum ar fi proiectarea necorespunzătoare a postului de lucru;
- expunere la niveluri ridicate de zgomot; circa 29 % din lucrătorii din acest sector sunt expuși la zgomot și peste 4 % consideră că acest lucru le periclitează sănătatea (!);
- medii de muncă în care există temperaturi înalte sau scăzute, în special combinația dintre temperaturi ridicate și curenți de aer, uși deschise, alternarea între căldură și umiditate, pe de o parte, și frig, ca în cazul încăperilor de depozitare a alimentelor, pe de altă parte;
- tăieturi și arsuri;
- împiedicări, alunecări și căderi cauzate de pardoseli umede și alunecoase, obstacole și căderi de la înălțime;
- substanțe periculoase, de exemplu, utilizarea curentă a agenților de curățare și a agenților biologici din alimente.

Cei mai importanți factori de risc psihosociale sunt:

- durata excesivă a timpului de lucru și orare atipice; acest sector este caracterizat prin programe de lucru prelungite, neregulate și atipice; o mare parte a muncii este efectuată în intervale de timp în care alte persoane nu lucrează în mod obișnuit;
- dificultățile privind menținerea echilibrului dintre viața profesională și cea personală, în special având în vedere caracterul imprevizibil al programului de lucru, durata prelungită a zilelor de lucru și lipsa controlului asupra muncii;

- volumul de muncă ridicat și munca sub presiune; circa 75 % menționează că trebuie să lucreze în ritm rapid; 66 % susțin că trebuie să lucreze cu termene strânse; circa 48 % consideră că nu au timp suficient pentru a termina munca (!);
- lipsa posibilității de a influența propria muncă: este frecventă munca monotonă, care nu solicită creativitate și nu implică decât un nivel scăzut de inițiativă;
- contactatul cu colegii și șeful: lipsa sprijinului din partea acestora poate agrava stresul la locul de muncă; circa 70 % din lucrători se simt capabili să solicite ajutor din partea colegilor; doar 53 % din partea responsabililor (!);
- contactul continuu cu clienții, care poate constitui o sursă de stres sau, mai rău, de hărțuire sau chiar de violență;
- lipsa de formare și instruire; o parte din ocupații nu necesită o instruire formală, ci doar o formare profesională și experiență la nivel de bază; lucrătorii nu sunt întotdeauna bine instruiți pentru a-și desfășura activitatea, ceea ce poate provoca și mai mult stres.

Studii de caz

Studiile de caz se concentrează asupra prevenirii practice a riscurilor la care sunt expuși lucrătorii din acest sector. Raportul prezintă 18 acțiuni practice implementate la locul de muncă și descrie implicarea, motivele și obiectivele grupurilor participante. De asemenea, raportul identifică și evaluează rezultatele, efectele secundare, factorii de succes și problemele. Studiile de caz au fost alese pentru a evidenția diferențele riscuri cu care se confruntă sectorul Horeca și pentru a reflecta diversitatea mediilor de muncă din sector, care nu includ numai restaurantele și hotelurile, ci și cantinele școlare, cluburile și barurile.

Prevenirea cu succes a riscurilor implică:

- o bună evaluare a riscurilor; identificarea prealabilă a pericolelor este esențială pentru a garanta abordarea corectă a riscurilor;
- implicarea lucrătorilor, pentru a asigura identificarea tuturor problemelor și a obține sprijinul necesar pentru o bună implementare a măsurilor de prevenire;
- angajamentul din partea conducerii;
- crearea de parteneriate eficiente care să permită lansarea de inițiative de mare amploare la nivel regional, național sau sectorial; succesul acestor proiecte este asigurat prin participarea tuturor părților interesate;
- formarea profesională corespunzătoare;
- o abordare cuprinzătoare, care să utilizeze diferite tipuri de acțiuni, ce pot conduce la creșterea succesului general al oricărei măsuri aplicate.

Mai multe informații privind SSM în sectorul Horeca sunt disponibile la: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

Mai multe informații privind SSM în sectorul Horeca din România sunt disponibile la: <http://www.protectiamuncii.ro/topics/sectors/horeca/>

(!) Parent-Thirion, A. et al., *Fourth European survey on working conditions* (A patra anchetă europeană privind condițiile de muncă), 2005, Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (Eurofound) 2007.

Agencia Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

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

E-mail: information@osha.europa.eu

