



Rénovation des hôtels

Repères pour la sécurité au travail
et la santé du personnel

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-CRAM-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, 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 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), les Caisses régionales d'assurance maladie (CRAM) et Caisses générales de sécurité sociale (CGSS)

Les Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail, les Caisses régionales d'assurance maladie 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).

Rénovation des hôtels

Repères pour la sécurité au travail
et la santé du personnel

Groupe de rédaction :

Régine MARC (INRS),
Christophe BALLUE ; Jean-Luc HAEGY ; Agnès FERNANDEZ ; Florence CARDON (CRAMIF),
Serge COUBES (CARSAT Aquitaine),
Loïc LEGUENNAN (CARSAT Nord-Picardie).

Avec les contributions de :

Bertrand LECOURT, Annick CROS, Delphine GUILLOTEAU, Laurent DUC,
Thierry GREGOIRE (Union des métiers de l'industrie hôtelière (UMIH))
Geneviève BAHLER (SYNHORCAT)
Michel LESEC (CPIH)
Philippe FRANCOIS (GEFIL, AMFORTH)
Corinne VEYSSIERE (AGGH)
Xavier LE RU (Radisson Ambassador)
Georges AUBERT (hôtel Méridien Etoile)
Sylvain BIQUAND (Cabinet Abilis-ergonomie)
Franck DEMAY (Atelier du Torrent)
Marie CARCASSONNE (Hôtels & More)
Emmanuel SITBON (Agence Sitbon Architectes)
ESI Concept (Bordeaux)
Michel CHARVOLIN (CARSAT Normandie)
Jean-Louis POMIAN (INRS)

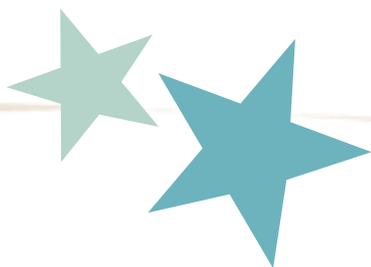
Sommaire

	Introduction	5
	Contexte de la rénovation dans le secteur hôtelier	6
	Intérêt de programmer et de constituer un cahier des charges	8
	2.1. Programmez l'opération : définissez vos besoins, vos exigences, vos contraintes et vos souhaits	9
	2.2. Intérêt d'associer le personnel	10
	Principales spécifications à inscrire dans le cahier des charges	14
	3.1. Mise en conformité incendie	14
	3.2. Accessibilité des locaux	16
	3.3. Nouvelle classification hôtelière	17
	3.4. Développement durable (DD)	18
	Exigences essentielles	20
	4.1. Repères pour faciliter le nettoyage des locaux, des équipements et des mobiliers	20
	4.2. Repères pour intégrer au bâtiment des équipements facilitant le travail	26
	4.3. Repères pour réduire les manutentions manuelles et les déplacements	26
	4.4. Repères pour les locaux dédiés au personnel	29
	Charte « Conception des lieux et des situations de travail »	32
	Bibliographie	34

Avertissement

Dans le présent document, le terme « hôtelier » désigne un propriétaire exploitant d'un fonds de commerce hôtelier. Dans certains cas, la rénovation implique d'autres acteurs : le propriétaire des « murs » (parfois société immobilière), le propriétaire du fonds de commerce (activité hôtelière), l'exploitant du fonds de commerce (parfois groupe international), le franchiseur commercial (marque, réseau), etc.

On désigne par « le maître d'ouvrage » (MOA) celui qui passe commande et paye la rénovation et par « le maître d'œuvre » (MOE) celui qui a en charge l'étude et la réalisation de la rénovation (ce peut être l'architecte, le bureau d'étude, l'entreprise générale, l'artisan ou l'hôtelier lui-même quand il gère directement les travaux). Le maître d'ouvrage peut désigner un chef de projet en interne pour assurer la cohérence et garder une vue globale.



Introduction

Ce document s'adresse aux hôteliers pour élaborer le cahier des charges de conception de leur projet de rénovation (expression des besoins, exigences, contraintes...), aux maîtres d'ouvrage (propriétaires des locaux) et aux concepteurs (maîtres d'œuvre, bureaux d'études...), sans oublier les préventeurs susceptibles d'accompagner les hôteliers.

L'objectif est d'intégrer, dès la conception du projet, certains principes et exigences pour réduire la pénibilité du travail et éviter les accidents et maladies professionnelles du personnel d'exploitation de l'hôtel.

Intégrer ces principes et exigences permet aussi :

- la réduction des restrictions d'aptitude au travail, voire des inaptitudes définitives,
- l'amélioration de la qualité des prestations,
- la motivation du personnel.

Tous ces éléments contribuent à la performance globale de l'établissement.

Ce document a été rédigé par un groupe de travail animé par l'INRS avec des représentants de CARSAT/CRAM, en collaboration avec des représentants d'organisations professionnelles d'hôteliers, des exploitants, des architectes, des cabinets conseil, des bureaux d'études, des ergonomes...

Il est en cohérence avec la charte de « conception des lieux et situations de travail » (voir chapitre 5) et les principes définis dans les documents INRS référencés ED 950¹ et ED 937².



« Quand j'ai rénové mon hôtel, j'ai fait remplacer les moquettes par du parquet. Résultat : les femmes de chambre passent toujours l'aspirateur mais, en plus, elles passent la serpillière sur les sols. J'ai aussi supprimé les rideaux de douche et fait installer des parois et portes en vitrage clair à la place. Résultat : les femmes de chambre passent deux fois plus de temps pour le nettoyage de la salle de bains. Ainsi, j'ai dû embaucher une femme de chambre supplémentaire ! Sans parler des détails « fâcheux » comme l'espace impossible à nettoyer entre la paroi vitrée de la douche et le mur. Heureusement que j'ai procédé par tranches de travaux et que j'ai pu rectifier pour les chambres suivantes. »

”



¹ Conception des lieux et des situations de travail. Santé et sécurité : démarche, méthodes et connaissances techniques – Paris, INRS, ED 950, 2010, 152 p.

² Démarche pour intégrer la prévention aux différentes étapes d'un projet de conception ou d'aménagement des lieux de travail – Paris, INRS, ED 937, 2005, 24 p.

1

Contexte de la rénovation dans le secteur hôtelier

L'hôtellerie évolue actuellement dans un contexte en pleine mutation.

Les mutations sont consécutives, notamment, à l'évolution de la réglementation (obligation de mise aux normes de sécurité incendie et d'accessibilité), à la nouvelle classification hôtelière et aux engagements relatifs au développement durable.

Dans ce contexte imposant la rénovation de nombreux établissements, les conditions de travail doivent être prises en compte pour préserver la santé et la sécurité du personnel.

En effet, la qualité de la prestation hôtelière (accueil, propreté et confort des chambres...) repose principalement sur le travail fourni par le personnel de service.

Réduire la pénibilité de ce travail et éviter les accidents, les maladies, les restrictions d'aptitude au travail, voire les inaptitudes définitives, permettent d'améliorer la qualité des prestations, la motivation du personnel et donc la performance globale.

La pérennité de la rénovation repose sur la prise en compte de l'ensemble des besoins.

En particulier, le calcul du retour d'investissement lors d'une rénovation doit considérer le coût global, c'est-à-dire, intégrer, en plus du coût d'étude et de la réalisation, les coûts d'exploitation et de maintenance (fiabilité, durabilité).

Dans ce contexte, les choix d'investissement exigent et méritent une réflexion approfondie s'appuyant sur tous les conseils utiles³ avant la prise de décision !

³ Voir comme exemple de choix de conseil extérieur : Prévention des risques psychosociaux. Et si vous faisiez appel à un consultant - Paris, INRS, ED 6070, 2010, 36 p.



Contexte réglementaire du code du travail

→ Rappel des obligations de l'employeur

Art. L. 4121-1 :

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

- 1 des actions de prévention des risques professionnels,
- 2 des actions d'information et de formation,
- 3 la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

Art. L. 4121-2 :

« L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1 éviter les risques,
- 2 évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités,
- 3 combattre les risques à la source,
- 4 **adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production**, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé,
- 5 tenir compte de l'état d'évolution de la technique,
- 6 remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux,
- 7 planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1,
- 8 prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle,
- 9 donner les instructions appropriées aux travailleurs.

→ Sous-traiter le travail ne dispense pas de ses responsabilités

L'intervention d'entreprises extérieures pour le nettoyage des chambres, le traitement du linge ou la maintenance des locaux et installations, ajoute, aux risques propres des entreprises, des risques supplémentaires liés à la coactivité (interférences entre les activités, les installations et matériels des différentes entreprises présentes sur un même lieu de travail).

Les chefs de l'entreprise utilisatrice et de chaque entreprise extérieure doivent établir ensemble un plan de prévention (voir les articles du code du travail R. 4511-5 à 11, R. 4512-2 à 12 et R. 4513-1 à 7).

2

Intérêt de programmer et de constituer un cahier des charges

Maitrise d'ouvrage
(hôtelier), chef de projet,
équipe projet interne

Étapes
d'un projet
et personnes
impliquées



Ensemble du personnel
d'exploitation de l'hôtel

Maitrise d'œuvre
Equipe projet externe

1. Décisions préalables au projet

Opportunité et faisabilité. Choix prestataire

Le maître d'ouvrage décideur en accord avec les personnes impliquées dans la décision : l'hôtelier, le propriétaire, le franchiseur, le gérant, le directeur...

Définition des besoins. Programme

Le maître d'ouvrage (MOA) décideur et le chef projet avec l'équipe projet interne s'appuyant sur l'expérience du personnel concerné (groupes de travail).

2. Étude du projet (avant-projet)

L'équipe MOE en liaison avec le chef de projet et l'équipe projet interne.

Préparation des dossiers

Demande d'aide : le MOA décideur et/ou le chef de projet

Permis de construire ou déclaration de travaux : le maître d'œuvre (MOE) et le MOA

3. Projet de conception générale

L'équipe MOE en liaison avec le chef de projet et l'équipe projet interne

Consultation des entreprises et Marché de travaux

L'équipe MOE avec le MOA et/ou le chef de projet

4. Ouverture du chantier et direction des travaux

Le MOE et son équipe projet

Suivi et évaluations intermédiaires

Le chef de projet et l'équipe projet interne

5. Réception des travaux et clôture des comptes

Le MOE et le MOA et/ou le chef de projet

Dossier des ouvrages exécutés DOE

Le MOE et son équipe (DOE)

Le coordonnateur de sécurité (dossier de maintenance et d'interventions ultérieures) (DIUO)

Mise en exploitation

L'ensemble du personnel avec la MOA et la MOE

2.1. Programmez l'opération

➤ Définissez vos besoins, vos exigences, vos contraintes et vos souhaits

La programmation est une phase fondamentale de la vie d'un projet. Elle définit la demande et l'objectif final du projet. Elle les concrétise dans un cahier des charges appelé aussi programme.

Le cahier des charges (ou programme) est un document de synthèse qui traduit **les besoins, les attentes et les contraintes exprimés par l'hôtelier** (le maître d'ouvrage) et **les futurs utilisateurs** (le personnel de service et de maintenance), en termes de fonctionnalité et de performance. Il prend en compte l'organisation du travail prévue et s'appuie sur une bonne connaissance des besoins liés aux activités réelles de travail des différentes catégories de personnels.

Exemple
de cahier
des charges

*tel qu'il aurait pu être rédigé par l'hôtelier
témoignant (voir « Introduction »).*

Besoin : réfection des moquettes.

Attente : remplacement par un matériau isolant acoustique, plus facile d'entretien, moins allergène et de durée de vie supérieure.

Besoin : moderniser et adapter les salles de bain.

Attente : matériaux d'entretien facile et simple pour conserver leur aspect initial (faïence murale, robinetterie brillante, pare-douche rigide...), des équipements (WC, lavabo) suspendus pour libérer le nettoyage du sol.

Exigences : pas d'espaces exigus difficilement accessibles entre murs et équipements (cuvettes WC, lavabos, pare-douche...).

Contrainte : l'entretien et le nettoyage des espaces rénovés doivent se faire à effectif constant.





Le programme assure la cohérence globale du projet et conditionne l'organisation du travail réel ultérieur. La qualité et la précision de son contenu déterminent la réussite du projet.

L'hôtelier doit réaliser, ou faire réaliser, un programme le plus clair et complet possible pour qu'il soit une référence. En effet, il permettra, tout au long du projet, d'évaluer les solutions proposées par le prestataire en charge de la réalisation (le maître d'œuvre) face aux exigences de l'hôtelier et de son personnel.

Le programme doit également être inscrit dans un planning général de l'opération tenant compte des délais d'instruction des dossiers administratifs (déclaration de travaux, demande d'aides financières...) des temps d'études, de recherche d'entreprises et de travaux...

Remarque

Éviter les solutions toutes faites : consulter plusieurs architectes ou maîtres d'œuvre

- Envoyer le programme qui détaille besoins, attentes et contraintes à plusieurs architectes ou prestataires pouvant assurer l'étude et la réalisation du projet.
- Les rencontrer pour comparer leur capacité d'écoute et d'adaptation.
- Choisir la proposition se rapprochant le plus de ses impératifs en matière de fonctionnalité, d'organisation, de performance économique, de délai, de coût de réalisation et surtout de prise en compte des conditions de travail du personnel.

2.2 Intérêt d'associer le personnel

► « Faire valoir » le point de vue du travail

La conduite du projet doit être faite par un **groupe de pilotage** constitué par le ou les décideur(s) (représentant la maîtrise d'ouvrage et l'exploitation), qui désigne **un responsable de projet dans l'établissement** (hôtelier, gérant, responsable technique...) ; ce dernier peut se faire assister par des conseils spécialisés.



L'association du personnel à la définition du projet permet de s'appuyer sur son expérience. Le travail réel est ainsi pris en compte, au même titre que les aspects économiques, techniques et esthétiques, afin de **trouver les meilleurs arbitrages entre les différentes contraintes et les solutions adaptées à l'exploitation future de l'hôtel rénové.**

Au sein de groupes de travail, les intervenants sont mis à contribution aux différentes étapes du projet :

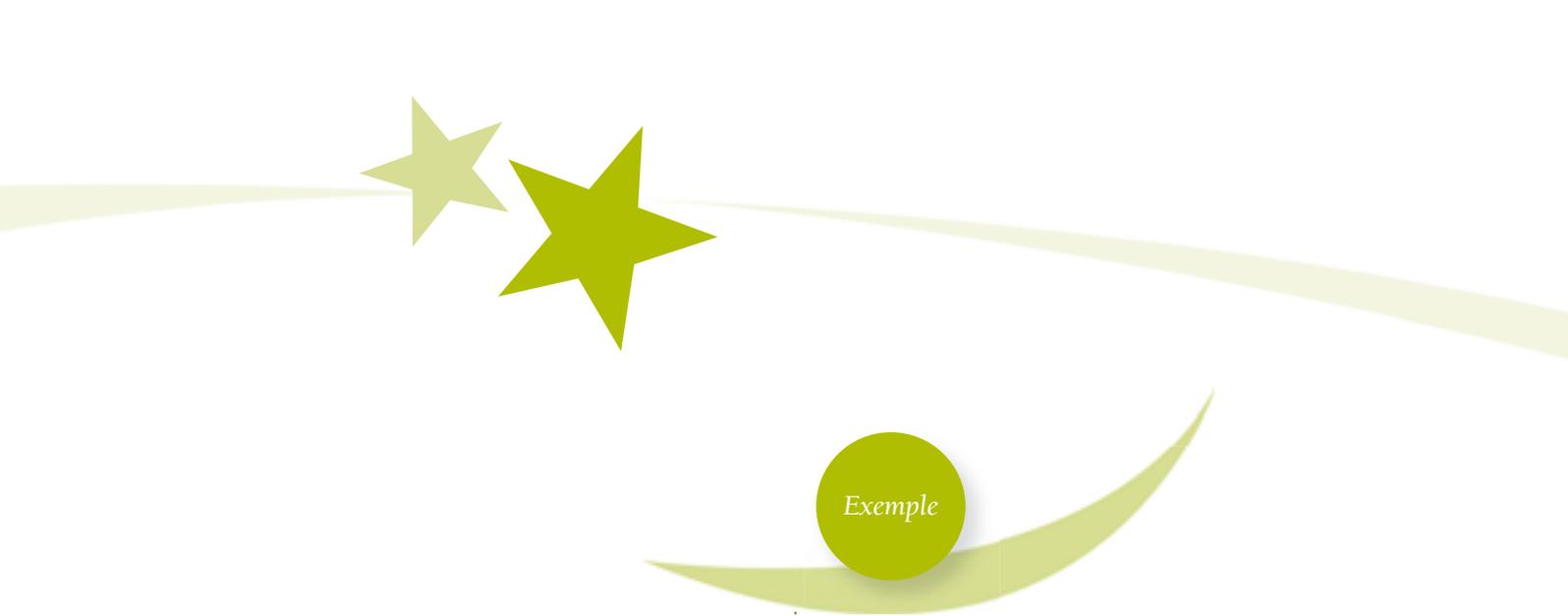
- **la définition des besoins** au moment de l'élaboration du programme, à partir des difficultés ou facilités rencontrées par le personnel au cours de son travail,
- **l'évaluation de la fonctionnalité et de la charge de travail induite**, en s'appuyant sur des outils de simulation (dessins, maquettes, simulations informatiques 3D...) ainsi que des surfaces témoins de matériaux et des visites d'hôtels...,
- **la validation des choix définitifs** de matériaux, d'équipements, de mobiliers..., dans une « **chambre témoin** » (dans l'établissement ou dans un autre hôtel rénové).

Cette dernière étape est essentielle pour tester les méthodes de travail prévues pour le service et pour la maintenance. De plus, elle concrétise, pour l'ensemble du personnel, le projet de rénovation, souvent difficile à se représenter sur plans.

Ainsi, les différents acteurs du projet bénéficient de connaissances qui fiabilisent le projet, en évitant les oublis ou erreurs de conception ; le personnel se sent valorisé et peut s'approprier les solutions retenues, d'autant que le projet aura un impact sur les conditions de réalisation et d'organisation du travail.

Pour être efficace, **le groupe de travail doit être animé** par une personne ayant la compétence pour le guider dans l'analyse des situations de travail et la traduction des remarques en alternatives techniques ou organisationnelle, qui seront soumises aux décideurs.





Exemple

Lorsque le personnel juge que la surface de l'office est trop petite, il est important de comprendre le « pourquoi » :

« Trop petit pour y stocker quoi ? Pour y faire quoi ? Que doit-on vraiment prévoir dans l'office ? Tous les chariots seront-ils toujours nécessaires ? etc. ».

Le groupe traduira la remarque de l'« office trop petit » :

- en problème rencontré : « si le linge est stocké dans l'office, il n'y aura pas la place pour les chariots » ;*
- et en alternatives comme : « il faudra alors rechercher un espace pour les chariots, ou bien réduire les volumes à stocker, ou bien multiplier les espaces de stockage... ».*

Pendant les phases de programmation et de suivi de projet, le responsable du projet anime un (ou plusieurs) groupe(s) de travail pour alimenter la réflexion du groupe de pilotage. Il peut être assisté, pour l'animation des groupes de travail, d'un spécialiste dans la pratique de conduite ou d'accompagnement de projet, comme par exemple un ergonome conseil.

Pendant le projet et la réalisation, si nécessaire et si possible, la présence de représentants de la maîtrise d'œuvre (architecte, bureau d'études, économiste...) dans le groupe de travail peut aider à élargir le champ des solutions possibles à proposer au maître d'ouvrage (décideur final).

Remarque

- Il est important de présenter clairement au personnel sollicité la place de sa contribution au projet pour éviter les éventuelles frustrations. Les compromis trouvés entre toutes les contraintes qui ne correspondent pas aux propositions faites par le personnel doivent être explicités.
- Il est recommandé au chef de projet de créer un « dossier de suivi de projet », même succinct, pour assurer/garantir la cohérence d'ensemble à partir des besoins exprimés initialement. Il devra noter les décisions prises tout au long du projet et les raisons des choix intervenus.

Dans tous les cas, les exigences et besoins doivent être pris en compte et les solutions soumises au maître d'ouvrage (l'hôtelier) par le responsable de projet, s'appuyant sur les apports du groupe de travail.

Lorsqu'un besoin ou une exigence ne peuvent être pris en compte, un moyen technique ou organisationnel doit être prévu pour faire face à la difficulté pressentie évoquée par le groupe de travail. Il en est de même pour les exigences techniques, économiques et esthétiques.

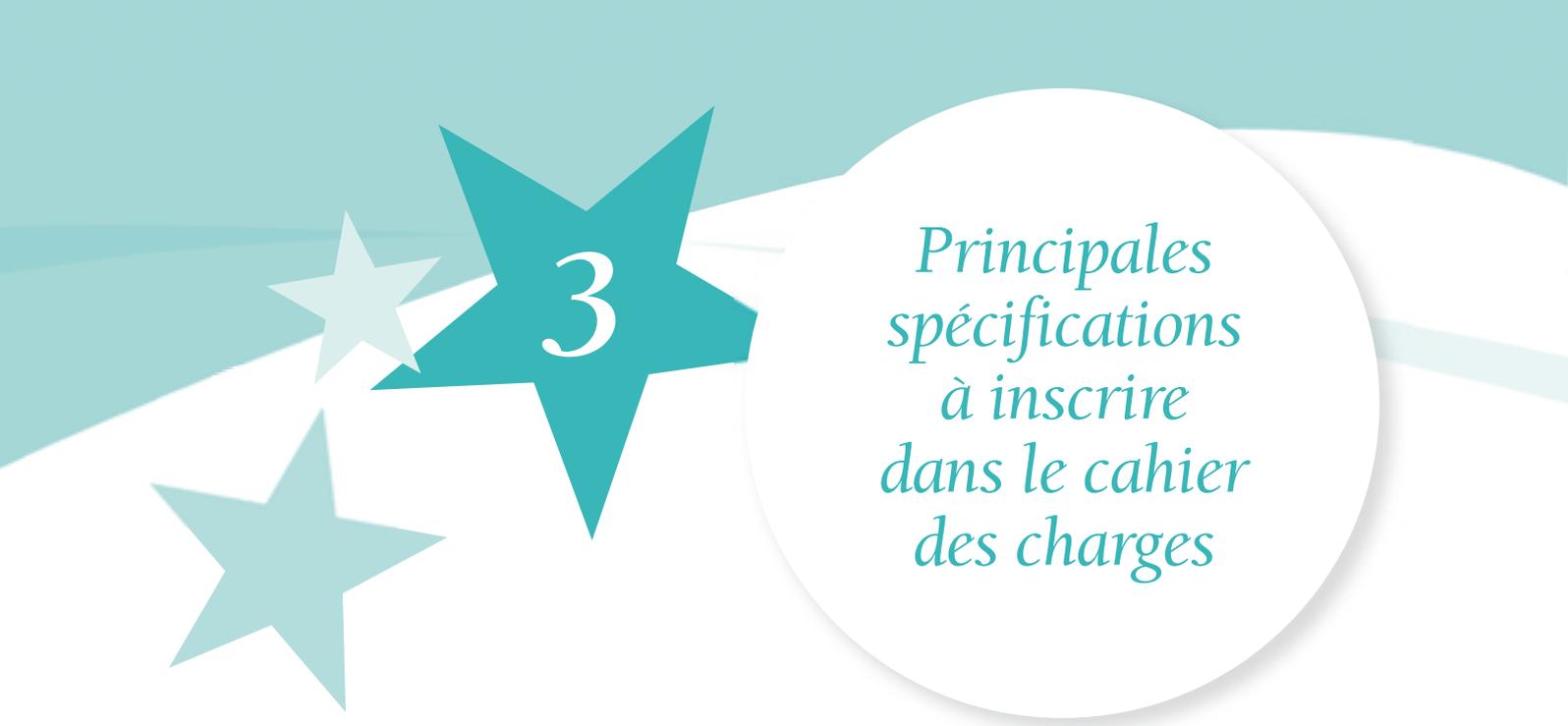
Autres aspects

- Favoriser la cohésion des équipes, leur engagement mais aussi leur fidélisation.
- Contribuer à la professionnalisation de chacun.
- Enrichir, à partir des réflexions du groupe, la mise à jour obligatoire du Document Unique⁴ et du plan d'actions de prévention.

Pour cela, l'encadrement doit avoir une bonne compétence en management et doit maintenir la pérennité du principe de travail en groupes dans ses équipes (recherche en groupe de solutions adaptées pour faire face aux aléas rencontrés dans le travail).

⁴ Document résultant du recensement des risques professionnels dans l'établissement et des mesures préventives pour y pallier. Voir brochure INRS référencée ED 840 - Evaluation des risques professionnels. Aide au repérage des risques dans les PME-PMI. 2004, 28 p





3 Principales spécifications à inscrire dans le cahier des charges

Avertissement

Les spécifications techniques propres à tout projet de rénovation et de conception ne sont pas abordées ici (cf. code de la construction et de l'habitation, règles de l'art, documents techniques unifiés...).

Ne sont pas non plus abordées les diverses exigences imposées par les standards de chaîne hôtelière et les exigences économiques relatives aux ratios de coût d'exploitation.

3.1. Mise en conformité incendie

Réglementation

Le terme **établissement recevant du public (ERP)**, défini à l'article R. 123-2 du **code de la construction et de l'habitation (CCH)**, désigne en droit français les lieux publics ou privés accueillant des clients ou des utilisateurs autres que les employés (salariés ou fonctionnaires) qui sont, eux, protégés par les règles relatives à la **santé et sécurité au travail**.

Pour l'application du règlement de sécurité, les établissements recevant du public sont répartis :

- **par type** (selon la nature de leur exploitation). Le type est désigné par une lettre. Le type O correspond aux « Hôtels et pensions de famille » ;

- **par catégorie** (selon l'effectif du public et personnel susceptible d'être admis simultanément), classés en 2 groupes :

- le premier groupe comprend les établissements des 1^{re}, 2^e, 3^e et 4^e catégories,
- le deuxième groupe comprend les établissements de la 5^e catégorie.

La **catégorie** est désignée par un chiffre défini par l'article R. 123-19 du CCH :

- 1^{re} catégorie : plus de 1 500 personnes,
- 2^e catégorie : de 701 à 1 500 personnes,
- 3^e catégorie : de 301 à 700 personnes,
- 4^e catégorie : de 101 à 300 personnes,
- 5^e catégorie : moins de 100 personnes (ou nombre de personnes inférieur au seuil dépendant du type d'établissement autre que le type O).

Pour les ERP de 5^e catégorie (2^e groupe), le nombre de personnes pris en compte pour la détermination de la catégorie ne comprend que le public (et pas le personnel). Pour les autres catégories, le personnel est pris en compte, sauf s'il occupe des locaux indépendants ayant leurs propres dégagements.

L'ouverture au public d'un établissement de 5^e catégorie n'est pas subordonnée à l'avis préalable de la **commission communale de sécurité et d'accessibilité**, sauf à la demande expresse du maire ou du préfet. Par contre, les travaux qui ne sont pas soumis à permis de construire ne peuvent être exécutés qu'après autorisation de travaux (AT) délivrée par le maire, après avis de la commission de sécurité et d'accessibilité compétente. Il en est de même pour **toute création, tout aménagement ou toute modification des établissements** (art. R. 123-23 du code de la construction et de l'habitation).

La mise en conformité aux normes doit être effective **au plus tard le 4 août 2011**.

Mise en application

Les travaux à réaliser doivent être définis en application :

→ du code du travail :

- voir site INRS (www.inrs.fr), dossier « Incendie et lieux de travail »,

- voir document INRS référencé ED 990 « Incendie et lieux de travail. Prévention et lutte contre le feu » ;

→ de la réglementation des établissements recevant du public (ERP), en particulier les prescriptions de l'arrêté du 24 juillet 2006 :

- voir circulaire du 1^{er} février 2007 « Sécurité contre l'incendie dans les petits hôtels » (ERP 5^e catégorie), en application de l'arrêté du 24 juillet 2006.

Des informations sont disponibles à la DDSC (Direction de la défense et de la sécurité civile), au ministère de l'Intérieur.

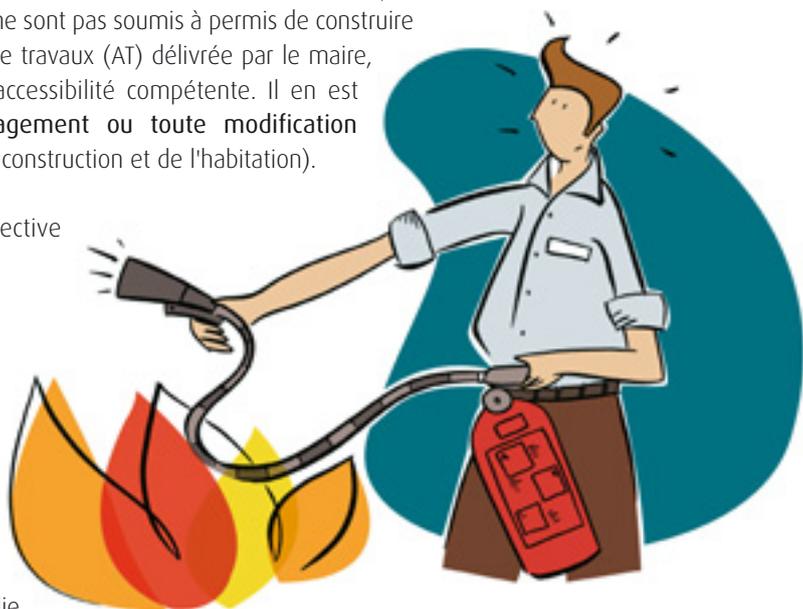
Il est fortement conseillé de prendre contact le plus tôt possible avec la commission de sécurité⁵ au Service départemental d'incendie et de secours (SDIS) ou, pour Paris et la petite couronne, avec la Brigade des sapeurs pompiers de Paris (BSPP) ou, pour Marseille, avec la Brigade des marins pompiers (BMPM).

Les **consignes incendie**⁶ doivent être conformes et complétées par une bande dessinée pour être compréhensibles par tous les occupants.

Après les travaux, vous devrez vous assurer qu'elles sont présentes dans tous les locaux et conformes. Vous devrez aussi mettre à jour le registre de sécurité incendie contenant les rapports, les contrôles, les procès-verbaux...

⁵ Les commissions de sécurité interviennent à plusieurs étapes : avant les travaux, lors de la demande du permis de construire, à la fin des travaux, avant que le maire ne délivre l'autorisation d'ouverture, et enfin, lorsque l'établissement est ouvert au public, sous la forme de visites régulières ou inopinées, destinées à vérifier qu'il est toujours en conformité avec les normes de sécurité.

⁶ Un exemple de consigne est donné en annexe de l'arrêté du 21 juin 1982 concernant les établissements recevant du public (ERP, types N et O, c'est-à-dire restaurant et hôtel).



3.2. Accessibilité des locaux

À compter du 1^{er} janvier 2015, tous les ERP doivent être en conformité à la « loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et ses décrets d'application codifiés dans le code de la construction et de l'habitation (CCH), aux art. L. 111-7 et suiv. ; L. 152-4.

Les commentaires et explications détaillées (illustrées par des dessins côtés) sont donnés dans la circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007.

L'accessibilité du personnel à leurs lieux de travail est à envisager de la même manière que celle des clients et visiteurs de l'espace public (cf. décret n° 2009-1272 du 21 octobre 2009 relatif à l'accessibilité des lieux de travail aux travailleurs handicapés modifiant le code du travail).

En cas de nécessité d'aménagement de la voirie, il convient de prendre contact avec la Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA) ou sa sous-commission thématique (appelée sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées) ou géographique (commission d'arrondissement ou commission communale) chargée de donner un avis sur la conformité à la réglementation des projets de construction (bâtiment et, dans une moindre mesure, voirie).

Pour les ERP de 5^e catégorie, il est recommandé de prendre contact avec la Commission communale (ou intercommunale) pour la sécurité et l'accessibilité des personnes handicapées. Cette commission :

- dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports,
- elle établit un rapport annuel présenté en conseil municipal,
- elle fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant.



Au-delà des travaux de structure, pour compléter les moyens facilitant l'accessibilité de l'établissement, il convient de prévoir un desk (poste de réception) adapté et de former le personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Remarque

Dans le cas où les seuls travaux de mise en conformité aux normes (incendie et accessibilité) sont projetés, il est recommandé de prévoir :

- la place pour des éléments à installer lors de rénovations ultérieures, comme : réseau informatique, fibre optique, climatisation, aspiration centralisée... ;
- la création d'espaces de stockage (ou la possibilité de création ultérieure) ;
- des cheminements d'accès sécurisés pour la maintenance des installations (ascenseur, groupes d'extraction, enseigne...);
- etc.

3.3. Nouvelle classification hôtelière

À compter du 22 juillet 2012, les hôtels qui n'ont pas procédé à leur nouveau classement doivent retirer de la façade de l'établissement le panneau bleu avec leurs étoiles. Pour le nouveau classement, l'hôtelier doit effectuer un autodiagnostic de son établissement sur formulaire papier, ou en ligne sur le site www.atout-france.fr. Il doit ensuite demander une visite de contrôle à un organisme privé accrédité par le Cofrac (liste actualisée disponible sur le site Atout France).

Au vu du dossier transmis par l'exploitant, le préfet prononce sa décision de classement par arrêté ; le classement est valable cinq ans.

Remarque

- Le projet de rénovation va être plus ou moins profondément influencé par les exigences et les options contenues dans le référentiel de classement. Pour les choix d'option, **il convient de rester vigilant quant aux conséquences** sur la charge de travail du personnel ou sur l'organisation du travail.



« Au niveau de l'établissement, nous avons trouvé des solutions pour l'accessibilité lors de notre rénovation. Sauf pour le trottoir. Nous avons sollicité la mairie pour l'aménagement de la voirie et elle a programmé les travaux de mise à niveau du trottoir. »

”





3.4. Développement durable (DD)

Le développement est possible s'il est économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement tolérable. Il replace l'homme au centre du progrès scientifique et technique, au cœur du développement économique, social et culturel. Le citoyen se trouve face à ses responsabilités pour agir dans un esprit d'équité et de cohésion sociale en s'engageant pour une écologie humaniste, selon les termes des accords du « Grenelle de l'environnement », qui scelle l'alliance de l'environnement, de la science et du progrès économique.

Le développement durable repose sur les trois piliers :

→ **le pilier social** : le DD doit accompagner et renforcer le progrès social pour une meilleure satisfaction des besoins de tous, au niveau de la santé, du logement, de l'éducation...
Pour une entreprise, il s'agit de tenir compte de l'individu et du bien-être au travail. La prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail font partie intégrante de ce pilier ;

→ **le pilier économique** : le DD ne doit pas compromettre le progrès économique et limiter l'initiative et l'innovation publique ou privée. Il s'agit de tenir compte de la croissance et des réalités économiques afin que l'activité de l'entreprise soit pérenne ;

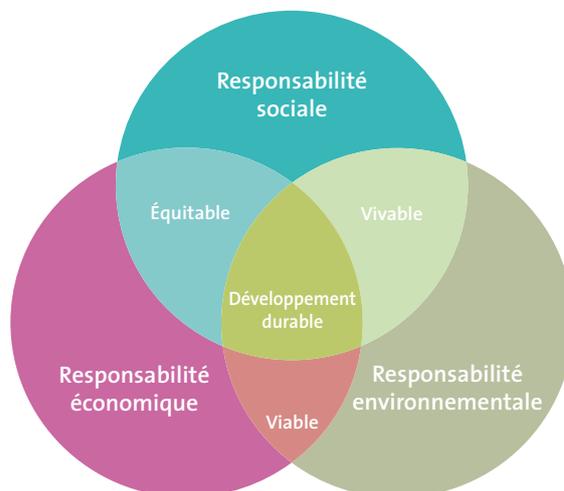
→ **le pilier environnemental** : la préservation, la valorisation, voire l'amélioration de l'environnement et des ressources naturelles, deviennent une nécessité impérieuse pour l'avenir. L'entreprise doit prendre en compte cet impératif dans sa gestion quotidienne (économie d'eau, économie d'énergie, gestion des déchets, achats éco-responsables, préservation de la biodiversité...).

Pour les entreprises, engager une démarche de développement durable signifie rechercher une performance non seulement financière, mais aussi sociale et environnementale : c'est ce qu'on appelle la **responsabilité sociale des entreprises (RSE)**.



« Nous sommes en zone de montagne et avons choisi d'installer du triple vitrage. Le matin les fenêtres sont entièrement embuées car la différence de température entre l'intérieur et l'extérieur est trop importante nous a-t-on expliqué.
Résultat : une économie d'énergie mais pas de vue sur l'extérieur pendant le petit déjeuner. »

”



Elle se traduit par des pratiques fondées sur des valeurs éthiques de respect :

- de toutes les parties prenantes de l'activité de l'entreprise (employés, fournisseurs, clients, actionnaires, concurrents),
- de la communauté (collectivités locales, associations de consommateurs, ONG...),
- de l'environnement.

La RSE a de nombreux avantages :

- elle augmente les performances commerciales et financières,
- elle réduit à terme les risques juridiques, industriels et économiques,
- elle renforce la compétitivité.

Il est fortement recommandé d'intégrer les principes du développement durable dans le cahier des charges, car c'est un sujet de plus en plus présent dans la réglementation. Avec l'entrée en vigueur des lois sur l'environnement, de nombreux hôteliers doivent effectuer des travaux de rénovations pour améliorer la performance énergétique de leur établissement. De même, les critères pour le classement hôtelier ou pour certains labels prennent en compte les efforts en ce domaine.



Remarque

- Il convient de rester vigilant quant aux solutions proposées et de chercher des renseignements ou conseils, afin de trouver le meilleur compromis entre économie et confort pour les clients et le personnel.

4

Exigences essentielles

Les exigences visent à améliorer les situations de travail et réduire les risques d'atteintes à la santé du personnel :

- rendre les locaux, les équipements et les mobiliers facilement nettoyables et maintenables,
- intégrer des équipements facilitant le travail (lève-lit, aspiration centralisée, chute de linge, stockage de proximité...),
- réduire les manutentions manuelles et les déplacements,
- adapter les vestiaires, les sanitaires et les salles de repos du personnel.

4.1. Repères pour faciliter le nettoyage des locaux, des équipements et des mobiliers

Process de nettoyage

Le process de nettoyage repose sur une méthode (mode opératoire), du matériel à employer, des produits d'entretien des personnes (combien et qui ?) ; un environnement (accès, distances, visibilité, ambiances).

Pour améliorer sa mise en œuvre, on peut agir sur :

- les accès et obstacles au travail (positions de travail, efforts...),
- les matériaux (état de surface...),
- la complexité (forme des objets...),
- les locaux, équipements et mobiliers faciles à nettoyer,
- l'organisation du travail et la formation,
- les moyens de nettoyage à utiliser (performants, faciles d'emploi, proximité du stockage),
- l'information en temps réel sur le travail à faire.

Faciliter l'accès

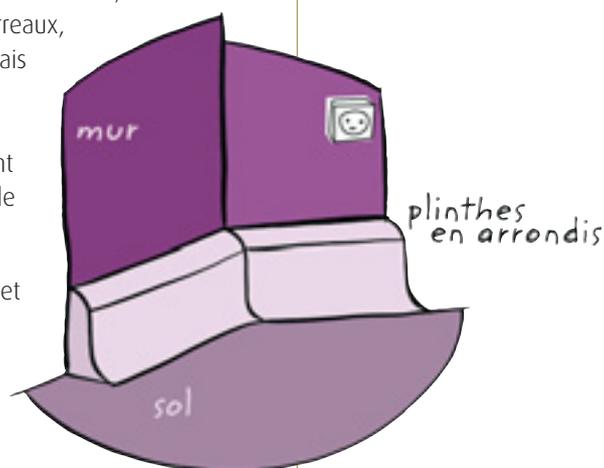
Faciliter l'accès aux éléments à nettoyer permet d'éviter des postures et efforts dangereux.

- Rendre accessibles de plain-pied les éléments fixés aux murs (miroirs, téléviseurs...) ou, à défaut, accessibles avec un outil télescopique à main (tableaux, appliques, corniches...).
- Éviter les espaces exigus difficilement nettoyables entre murs et équipements ou mobiliers (cuvettes de WC, lavabos, tables de chevet, armoires...). Prévoir des trappes d'accès pour la maintenance.
- Privilégier les douches à l'italienne (en continuité du sol de la salle d'eau, avec pentes : 1 à 2 % vers un siphon placé en fond de douche). Le siphon doit être accessible pour la maintenance. Assurer l'étanchéité avant la pose et utiliser des joints antifongiques.
- Privilégier les équipements et mobiliers installés en console à une hauteur suffisante pour permettre le passage des moyens de nettoyage. Il pourra être nécessaire de placer des renforts sur des cloisons existantes.
- Éviter les nids à poussières :
 - préférer les bords supérieurs et inférieurs des plinthes en biseau ou arrondis,
 - choisir des objets décoratifs aux formes simples ; évitez les angles rentrants.
- Limiter la hauteur des étagères d'armoires et de placards à 1 m 80,
 - la dernière étagère peut être remplacée par une grille ou des barreaux, ce qui facilite la vision du contenu par le client et par le personnel mais également le nettoyage,
 - penser à bien stabiliser les étagères pour éviter le bruit,
 - pour les étagères pleines, éviter les chants en mélaminé qui sont fragiles et peu résistants aux chocs, préférez l'ABS, l'aluminium ou le bois.
- Envisager l'installation d'un lève-lit pour faciliter le contrôle visuel et le nettoyage du sol sous les lits (voir § 4.2).



« Dans nos chambres, pour assurer une bonne fermeture automatique, en fin de course du ferme-porte, la porte accélère et risque de coincer les doigts des clients ou du personnel, d'autant plus qu'elles sont très lourdes. On a d'ailleurs eu des accidents du travail à cause de ça... »

”





« Le ferme-porte installé sur la porte du sas d'accès aux toilettes est trop « dur » pour la clientèle relativement âgée de l'établissement. Il a fallu le retirer, au risque d'avoir une porte de toilettes souvent ouverte... »

”

Cas des portes de chambres

- Les **portes de chambres coupe-feu** (REI : résistantes, étanches, isolantes) sont lourdes, difficiles à pousser par le personnel qui entre et sort fréquemment au cours du travail et risquent de se coincer ou de se couper. L'organisation du travail doit limiter le nombre d'entrées et sorties nécessaires.
- L'utilisation de **badges servant d'interrupteur** et la consigne de travailler porte fermée, obligent les femmes de chambre à enlever le badge de son support à chaque sortie. Si elles l'oublient dans la chambre, elles ne peuvent plus rentrer. Il peut être prévu de donner un deuxième badge personnel ou d'installer un interrupteur à clé pour couper l'alimentation de la gâche.
- Les **seuils de porte** doivent avoir une hauteur et un profil adaptés pour éviter les chutes de clients et de personnels de service et permettre le passage des valises et d'éventuels chariots (entretien, room-service...).
- Concernant les **ferme-portes** (grooms), il convient de vérifier l'effort à fournir pour ouvrir les portes et la possibilité de réglage du système.



Éviter les obstacles au travail

Éviter les angles et poteaux en saillie dans les couloirs qui forment obstacle à la circulation des chariots et au nettoyage mécanisé (par aspirateur, shampooineuse, monobrosse...).

► Placer des protections

Placer des protections résistantes aux chocs et à l'usure, facilement nettoyables et adaptées à l'usage attendu :

- dans les espaces de circulation de chariots,
- au droit des emplacements prévus pour les bagages,
- dans les zones de stockage des matériels.

En effet, la dégradation des locaux peut être source de travail supplémentaire pour le personnel et de frustration par rapport au résultat escompté (source de démotivation).

► Utiliser les bons matériaux

Utiliser des matériaux facilement nettoyables avec des produits universels et d'aspect satiné pour les murs, moins révélateurs de traces de doigts et de poussières (réserver l'aspect mat au plafond).

Dans les zones collectives et de passages fréquents, éviter les matériaux d'aspect miroir (qui révèlent les traces de doigts et les poussières), comme les revêtements en verre ou inox poli, chromes..., pour les comptoirs et plateaux de table en verre, poignées et contours de poignées, huisseries de portes, platines des boutons d'appel des ascenseurs...

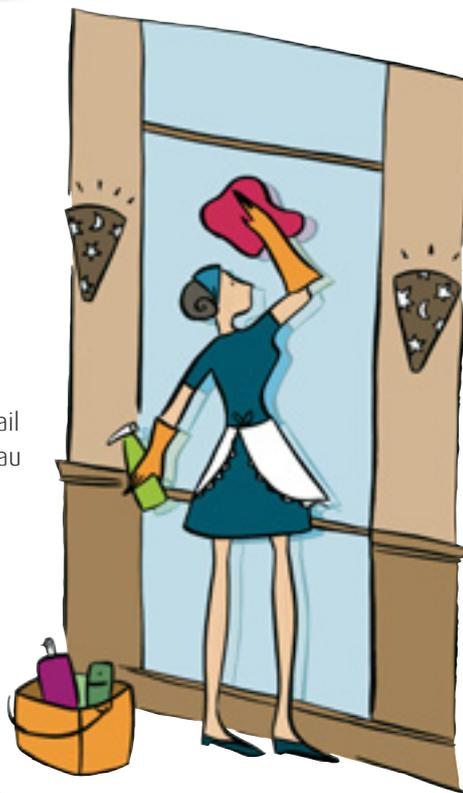
Ces surfaces sont appelées à être salies (marquées) dès la fin de leur nettoyage.

Dans les espaces privés, les petites surfaces brillantes (réfléchissantes) ne doivent pas avoir une forme complexe (appareils d'éclairage, lampes de chevet...) ou être difficiles d'accès (exemple : robinetterie à bonne distance du mur...);

Évitez les revêtements brillants sur les grandes surfaces murales, notamment sur toute la hauteur ; ou bien, créez une « cassure » qui évite de laisser paraître les traces du nettoyage en arrondi résultant du mouvement du bras de la personne chargée du nettoyage. Vous délimitez ainsi la zone nettoyée le plus fréquemment.

À défaut, prévoyez une fréquence et des moyens de nettoyage adaptés.

Chaque matériau installé (revêtements de sol, murs, plafonds ; équipements et mobiliers) **doit être assorti de sa procédure de nettoyage** et d'une liste de produits et outils à utiliser. Des essais doivent être programmés avec les personnes en charge de leur nettoyage.



« Lors de la rénovation des chambres, nous avons utilisé plusieurs matériaux pour le mobilier, les murs et les équipements : bois, cuir, marbre, miroir, cuivre... »

Chacun réclame un produit spécifique. Le personnel doit apporter plusieurs flacons et applicateurs, ce qui représente un poids plus important qu'avant, une perte de temps et des risques d'erreurs... »

”

► Cas des revêtements de sol

Un principe de tableau comparatif peut être utilisé pour l'ensemble des choix à faire, et notamment le choix du type d'équipement de salle de bains : baignoire, douche, douche à l'italienne... avec rideau ou pare-douche fixe, articulé, en verre clair ou opaque... Vous anticiperez ainsi la charge de travail réel résultant de ces choix et ajusterez au mieux l'organisation et les effectifs⁷. Des précautions particulières doivent être prises :

- Attention aux allergènes et émanations de polluants : peintures, vernis, colles, bois traités ou agglomérés, PVC... lors du choix, de l'application et pendant le séchage. Pensez à aérer et ventiler les locaux rénovés.
- Vérifier la glissance du revêtement en fonction de la zone (exemple : marbre, carrelage...), pour éviter la chute des clients et du personnel.
- Veiller à faciliter le roulage des chariots dans les circulations : éviter les moquettes épaisses et les reliefs (effort supplémentaire à produire), ou prévoir des roulettes adaptées.

⁷ Pour plus d'information, voir :
- Les activités de mise en propreté et services associés. Prévention des risques - Paris, INRS, ED 963, 2011.
- NF X 35-109 - Ergonomie. Manutention manuelle de charge pour soulever, déplacer et pousser/tirer. Méthodologie d'analyse et valeurs seuils. La Plaine-Saint-Denis, Afnor, déc. 2009.

Exemple

Le choix du revêtement détermine le choix de procédé de nettoyage. Par exemple, pour éviter les traces de calcaire sur des sols en grès anthracite il y a plusieurs solutions : soit on change de matériau, soit on change le procédé de nettoyage ou les produits utilisés..., soit on installe un adoucisseur pour ne pas avoir de trace de calcaire.

Pour faire votre choix, établissez un tableau de comparaison des matériaux proposés pour anticiper les conséquences sur l'entretien et la maintenance future.

**Tableau donné
à titre indicatif
quant aux matériaux
et procédés
de nettoyages**





« Pour nettoyer les plaques de verre salies par l'écoulement de liquide ou simplement la pollution, il faut retirer les objets présents sur le meuble, retirer la plaque, la poser à l'envers sur le lit, nettoyer le dessous, nettoyer le meuble, remettre en place la plaque et nettoyer le dessus. Avec, à chaque manipulation, le risque de chute des objets ou de la plaque (bris, blessure...) ou de pincement des doigts lors de la remise en place. À cela s'ajoute la perte de temps induite, voire aggravée par le besoin de faire appel à une autre personne lorsque les plaques sont grandes et lourdes (bureau, console, dessus de bar...) »



Choisir des mobiliers légers

Les mobiliers légers limitent les efforts à fournir quotidiennement lors du nettoyage des sols. À défaut, installer des roulettes ou des patins en téflon (glissants).

Dans le même esprit, la multiplication des éléments de mobilier posés au sol augmente la manutention et les risques de renversement...

- Choisir des matières résistantes à l'usure, au renversement de liquides (eau, café, soda...) et aux chocs :
 - si l'adjonction d'une protection est nécessaire, préférer une vitrification résistante (type parquet par exemple),
 - en cas de pose de plaque de verre de protection : éviter le verre clair ou assurer l'étanchéité à l'air et aux liquides pour limiter la salissure du dessous de la plaque (aspect visuel) et la manipulation par le personnel désirent assurer un nettoyage parfait.
- Choisir des formes avec le moins possible d'angles saillants pour éviter les chocs (hématomes) aux personnels et aux clients. Ce d'autant que les espaces d'évolution sont réduits.

Matériau	Procédé nettoyage quotidien	Produit nettoyage	Procédé d'entretien complémentaire	Produit entretien
Moquette.	Aspirateur tous les jours		Shampoineuse 1 fois par an, semestre ou trimestre...	Shampoing moquette
Parquet bois.	Aspirateur ou balayage humide tous les jours. <i>(voir « entretien du parquet » sur le site : www.bois.com)</i>	Eau.	Aspirateur quand nécessaire (si balayage humide quotidien). Lavage quand nécessaire. Si huile dure de lin : retouches 1 à 2 fois/an. Si vernis ou vitrification : tous les 1 ou 2 ans par entreprise extérieure. Si cire : poncer et recirer.	Eau + détergent. Huile dure de lin. Vernis ou vitrificateur. Cire.
Carrelage.	Aspirateur ou balayage humide et lavage.	Eau et détergent.	Aspirateur quand nécessaire (si balayage humide quotidien).	
Sol souple, PVC.	Aspirateur ou balayage humide et lavage.	Eau et détergent.	Aspirateur quand nécessaire (si balayage humide quotidien). Remise à neuf de la surface (métallisation*) avec monobrosse.	Produit de métallisation.
Pierre, marbre, ardoise...	Aspirateur ou balayage humide	Produits de lavage	Remise à neuf de la surface par entreprise extérieure	Produits abrasifs spécifiques.

*Métallisation : application d'une émulsion autolustrante à base de cire, d'agent d'étalement, d'agent métallisant et de plastifiants, utilisée notamment pour protéger les dalles PVC.

4.2. Repères pour intégrer au bâtiment des équipements facilitant le travail

Prévoir l'installation (ou réserver les espaces nécessaires pour une installation ultérieure) :



- de **lève-lits** pour éviter les positions contraignantes des femmes de chambre, sous réserve d'une surface et d'une densité de meubles compatibles (espace de débatement du lève-lit) ;
- d'un **système d'évacuation et de récupération du linge sale** permettant la chute du linge vers la lingerie (colonne coupe-feu) et sa réception facile sans engorgement ;
- de **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 (permet un dosage constant et une économie de produit) ;
- d'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...) ;
- d'**ascenseurs, de monte-charges ou de passe-plats**, pour réduire les manutentions et déplacements entre différents niveaux ;
- de **pare-douches articulés**, pour éviter notamment le fait d'être obligé de rentrer dans la baignoire pour nettoyer la face interne ;
- des **niches d'approvisionnement**, pour réduire les déplacements (voir ci-après) ;
- etc.

4.3. Repères pour réduire les manutentions manuelles et les déplacements

► Penser « organisation du travail et formation »

Il convient de définir les paramètres d'organisation du travail pour permettre de déterminer l'implantation des zones fonctionnelles (offices, réserves) et les flux de personnes, de linge propre et sale, de déchets...

Penser à assurer la formation aux éventuelles nouvelles techniques, aux nouvelles consignes de sécurité, etc., en fonction des changements apportés par la rénovation.

➤ Aménager et organiser les zones de stockage

Pour limiter les manutentions de charges, les déplacements et les pertes de temps et ainsi réduire les risques d'atteinte dorso-lombaire, de chute de hauteur ou de plain pied, le stress, etc.

- Prévoir un ou plusieurs offices par niveau, dimensionnés d'après le volume de linge et de consommables à stocker ; organiser le stockage⁸ en fonction de la distance à parcourir et du nombre de chambres (exemple : un office tous les x mètres ou toutes les x chambres).

Pour éviter les déplacements et ne plus avoir besoin de chariot d'étage, il peut être envisagé de créer une **niche d'approvisionnement** (draps, taies, serviettes, papier, produits d'accueil) dans chaque chambre (ou pour deux chambres) donnant sur le couloir, afin de pouvoir approvisionner depuis l'extérieur de la chambre, à tout moment par le service d'étage. L'espace libéré dans l'office pourra être affecté différemment.



⁸ Organisation du local de stockage : placer les charges les plus lourdes à hauteur de la ceinture et les charges les plus légères en hauteur ou en bas. Exemple : les produits d'entretien et d'accueil en bas, le papier hygiénique en hauteur et le linge au milieu.

⁹ Les activités de mise en propreté et services associés. Prévention des risques – Paris, INRS, ED 963, 2011.

- Prévoir dans l'office ou à proximité, la place pour les matériels et moyens de manutention : chariots, rolls, aspirateurs mobiles ou flexibles d'aspiration centralisée, équipements ménagers en prêt aux clients (sèche-cheveux, fer à repasser...), y compris les poubelles et les sacs de linge sale.

Les poubelles et sacs de linge sale présentent d'autres risques, comme le risque de piqûres/coupures ou encore le risque biologique⁹. On peut réduire ces risques en diminuant la fréquence et la durée des manutentions.

- Prévoir une ou plusieurs réserves pour les matériels et moyens de manutention, lits d'appoint, berceaux, mobiliers supplémentaires, luminaires d'appoint, téléviseurs de dépannage...

► Entretien des moyens de transport des charges

- Prévoir un nombre suffisant de chariots adaptés à chaque type de charge (bagages, linge, économat...). Les chariots doivent être légers avec des dimensions correspondant aux éléments à transporter et à la configuration des lieux (dénivelés, passage libre des portes...).
- Particulièrement, le nombre de chariots de service d'étages dépend du nombre de chambres à faire par service. Leurs roulettes (disposition, matière du bandage et diamètre) doivent être adaptées au type de revêtement de sol :
 - avant toute acquisition, prévoir des tests avec les femmes de chambre ; lors des rénovations, tester l'utilisation des chariots existants dans les nouvelles situations de travail (revêtement de sol, nombre et type de linge, nombre et volume des produits d'entretien...),
 - assurer la maintenance des moyens de transport (entretien, réparations, graissages, changement roulettes...).
- Pour les chariots trop lourds, envisager une motorisation ou l'acquisition de timons motorisés pour leur déplacement.



► Prévoir et entretenir les moyens de nettoyage et de maintenance

- Vérifier et réajuster le stock d'outils de nettoyage en fonction des modifications apportées aux locaux à nettoyer et des équipements à maintenir :
 - chariots d'étage plus grands ou plus petits, changement des roulettes, timons motorisés...,
 - balais à franges microfibres, manches télescopiques, chiffons microfibres...,
 - bac de transport des produits et flacons de couleurs différentes pour éviter les erreurs de produit...



Prévoir une armoire dédiée au stockage des produits d'entretien, dans un local ventilée et à température régulée. Vérifier la toxicité des produits avec le médecin du travail pour préciser les conditions d'emploi et de stockage...

- Vérifier la présence et l'état des équipements et moyens de maintenance (plateformes de travail en hauteur sécurisées, outillage adapté...).

Installer un dispositif d'information en temps réel sur le travail à faire

- Prévoir des moyens de communication entre les services et les personnes pour éviter des déplacements ou des pertes d'information.

Installer un système d'interphone entre la zone de livraison et le service concerné (lingerie, room-service, économat...).

- Prévoir notamment un dispositif d'information pour le personnel d'étages permettant de connaître les chambres libérées ou vides. Un tel dispositif évite au personnel d'avoir à rechercher les chambres dans lesquelles il peut intervenir et limite le stress provoqué par l'incertitude (appréhension, risque de déranger les clients...). L'information peut être issue du système de sécurité des portes et accessible aux femmes de chambre sur un canal du téléviseur ou intranet (tableau de visualisation de l'étage), par téléphone portable, PAD, etc.

4.4. Repères pour les locaux dédiés au personnel

« L'employeur met à disposition des travailleurs les moyens d'assurer leur propreté individuelle, notamment des vestiaires, des lavabos, des cabinets d'aisance et, le cas échéant, des douches. » (Article R. 4228-1 du code du travail).

Ces locaux dits « locaux sociaux » sont à adapter au nombre total de personnes et au déroulement de l'activité pour choisir leur localisation, les normes d'hygiène à respecter, la surface, l'éclairage, la ventilation, etc¹⁰.

¹⁰ Voir « Installations sanitaires des entreprises » – Paris, INRS, coll. Aide-mémoire juridique, Tj 11, 1999, 20 p.



« Nous sommes en zone urbaine et de nombreux salariés viennent en 2 roues.

Les casques moto ne rentrent pas dans les armoires ! J'ai dû faire fabriquer des casiers spéciaux. »

”

➤ Sanitaires

- Cabinets d'aisance : au moins 1 cabinet et 1 urinoir pour 20 hommes et 2 cabinets pour 20 femmes (articles R. 4228-10 à R. 4228-15 du code du travail).
- Lavabos : 1 pour 10 personnes, alimenté en eau potable à température réglable.
- Douches, si possible, au mieux 1 pour 6 personnes (comme en hébergement collectif).

➤ Vestiaires

- Prévoir en dimension pour le vestiaire, au moins 1 m² par salarié.
- Équipement :
 - armoires individuelles ininflammables et ventilées, fermant à clé,
 - sièges en nombre suffisant.

Dans le cas où l'effectif de l'établissement est mixte, ces locaux sont distincts et adaptés au personnel féminin et masculin.



➤ Travailleurs handicapés

Les situations de travail et les locaux sociaux sont aménagés pour que les travailleurs handicapés puissent y accéder aisément.

Leurs situations de travail ainsi que les signaux de sécurité qui les concernent sont aménagés si leur handicap l'exige (article R. 4225-6 du code du travail).

Un cabinet d'aisance sur 10 et un lavabo placé à proximité sont aménagés pour permettre l'accès et l'usage autonome par des personnes circulant en fauteuil roulant.

Lorsque le nombre de cabinets d'aisance est < 10, l'un d'entre eux et un lavabo sont conçus de telle sorte que des travaux simples suffisent à réaliser les aménagements prévus pour l'accès et l'usage de personnes handicapées.



➤ Lieu de restauration

Lorsque le nombre de travailleurs désirant prendre habituellement leur repas est > 25, prévoir un réfectoire, une cantine ou un restaurant. Lorsque ce nombre est < 25, prévoir un emplacement offrant de bonnes conditions d'hygiène, de sécurité, favorisant la détente et le repos.

➤ Salle de détente

Prévoyez une salle permettant d'accueillir environ 10 % de l'effectif (ratio de surface 2 m² par personne).

Remarque

Ne pas oublier qu'il faut :

- assurer la formation des personnels en fonction des changements mis en place dans votre organisation (technique de nettoyage et d'entretien, consignes de sécurité...);
- mettre à jour le document d'évaluation des risques et prévoir un nouveau plan de prévention, en s'appuyant sur le travail de réflexion mené par le personnel à l'occasion du projet ;
- etc.

Locaux hors hébergement

Appliquer la même démarche pour l'ensemble des zones à rénover de l'hôtel :

- Ateliers :
 - buanderie, cuisine, room-service, pressings clients...
 - espaces verts... (matériel et carburant).
- Locaux techniques bâtiment* :
 - ascenseur, aspiration centralisée, ventilation, chauffage/climatisation, électricité, traitement de l'eau, piscine/spa, etc.

➤ Réglementation, normes et DTU à se procurer auprès du CSTB.

- Bureaux administratifs :
 - retrouver des repères dans les documents INRS, référencés ED 950 et ED 23**.

*Voir : *Conception des lieux et des situations de travail. Santé et sécurité : démarche, méthodes et connaissances techniques*. INRS, ED 950, 2010, 152 p.

***L'aménagement des bureaux. Principales données ergonomiques*. INRS, coll. Fiche pratique de sécurité, ED 23, 2007, 4 p.

5

Charte « Conception des lieux et des situations de travail »



Une démarche

Une démarche globale :
- combinant les aspects techniques, budgétaires, humains et socio organisationnels,
- prenant en compte l'ensemble des critères de variabilité.

globale

itérative

participative

Une démarche itérative autorisant la remise en cause des objectifs initiaux pour mieux les adapter aux exigences du travail réel.

Un projet réussi

Une participation effective fondée sur une analyse préalable du travail réel et sur la pluridisciplinarité.



Cette charte invite à ce que tout projet de (re)conception d'une situation de travail se fonde sur une démarche en participation étroite avec les personnels concernés, pluridisciplinaire, globale et itérative :

■ **La démarche participative et pluridisciplinaire** consiste, dès la phase de programmation du projet (voir document INRS, ED 91*), à faire collaborer, outre les personnels concernés de l'entreprise, différentes disciplines ou compétences. Sont notamment mobilisées, l'ingénierie, l'ergonomie, l'architecture, les relations professionnelles et sociales, l'hygiène et sécurité, la médecine du travail. La démarche cherche à adapter le travail à l'homme en mettant en perspective les activités de travail futures probables et la réalité d'usage sur la base d'une analyse préalable des **activités réelles de travail** dans la situation existante initiale ou dans une situation similaire.

■ **L'approche « multicritères »** impose la prise en compte de l'ensemble des composantes du projet, c'est-à-dire non seulement les aspects économique et technique mais aussi ceux touchant à la santé, à la sécurité (hygiène et conditions de travail) et à l'organisation (voir document INRS, ED 937**). Il en va notamment de l'anticipation des risques potentiels liés à la manutention, aux ambiances physiques, des risques chimiques, biologiques et autres (chutes de plain-pied, circulation dans l'entreprise, CMR, stress...)

■ **La démarche itérative** consiste à valider les choix envisagés ou retenus, à garantir leur adéquation avec les choix précédents et à enrichir le projet. Elle autorise à tout moment les retours en arrière afin d'adapter et de valider les choix effectués, facilitant ainsi la prise de décision éclairée.

La charte « Conception des lieux et des situations de travail » suggère très fortement que les critères de **préservation de la santé et de la sécurité au travail des personnels** soient précocement inclus dans le développement des projets de conception ou de rénovation.

* *La programmation, une aide à la conception des lieux de travail. Paris, INRS, coll. Fiche pratique de sécurité, 2000, 6 p.*

** *Démarche pour intégrer la prévention aux différentes étapes d'un projet de conception ou d'aménagement des lieux de travail. Paris, INRS, ED 937, 2005, 24 p.*



Bibliographie

Documents INRS

- Incendie et lieux de travail. Prévention et lutte contre le feu – ED 990, 2007, 96 p.
- Femme de chambre et valet dans l'hôtellerie – ED 991, 2006, 12 p.
- Lingère, linge et équipier dans l'hôtellerie – ED 6033, 2008, 20 p.
- Réceptionniste en hôtellerie – ED 6081, 2010, 20 p.
- Conception des lieux et des situations de travail. Santé et sécurité : démarche, méthodes et connaissances techniques – ED 950, 2010, 152 p.
- Démarche pour intégrer la prévention aux différentes étapes d'un projet de conception ou d'aménagement des lieux de travail – ED 937, 2005, 24 p.
- Conception des lieux de travail. Obligations des maîtres d'ouvrage. Réglementation – ED 773, 1996, 108 p.

Sites

www.inrs.fr

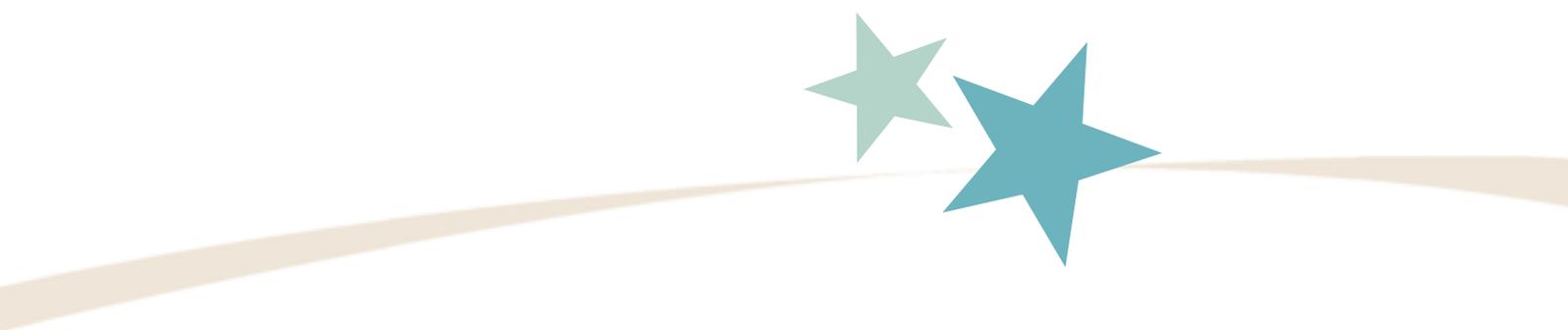
- dossiers : « Conception des lieux et situations de travail » ; « Incendie et lieux de travail ».

www.cramra.fr

- Programmer la prévention : une démarche pour prévenir les risques professionnels lors de la conception des locaux de travail. Carsat Rhône-Alpes, SP 1080.

www.anact.fr

Chevallet R., Baradat D., Martin C. – Réussir un projet de conception et d'aménagement de bâtiment en PME : l'enjeu des conditions de travail. ANACT.



Pour commander les films (en prêt), les brochures et les affiches de l'INRS, adressez-vous au service prévention de votre CARSAT, CRAM ou CGSS.

Services prévention des CARSAT et des CRAM

CRAM 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@cram-alsace-moselle.fr
www.cram-alsace-moselle.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.cram-alsace-moselle.fr

(68 Haut-Rhin)
11 avenue De-Lattre-de-Tassigny
BP 70488
68018 Colmar cedex
tél. 03 88 14 33 02
fax 03 89 21 62 21
www.cram-alsace-moselle.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)
48-50 boulevard Lafayette
63058 Clermont-Ferrand cedex 1
tél. 04 73 42 70 76
fax 04 73 42 70 15
preven.carsat@orange.fr
www.carsat-auvergne.fr

CARSAT BOURGOGNE et 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)
ZAE Cap-Nord, 38 rue de Cracovie
21044 Dijon cedex
tél. 08 21 10 21 21
fax 03 80 70 52 89
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 Châteauaugiron
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

(18 Cher, 28 Eure-et-Loir, 36 Indre, 37 Indre-et-Loire, 41 Loir-et-Cher, 45 Loiret)
36 rue Xaintraillles
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)
4 rue de la Reynie
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
prevention.atmp@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
tél. 0820 904 231 (0,118 €/min)
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
service.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. 0821 100 110
fax 02 51 82 31 62
prevention@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 96 96
fax 04 72 91 97 09
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 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

Espace Turenne Radamonthe, route de Raban,
BP 7015, 97307 Cayenne cedex
tél. 05 94 29 83 04 - fax 05 94 29 83 01

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

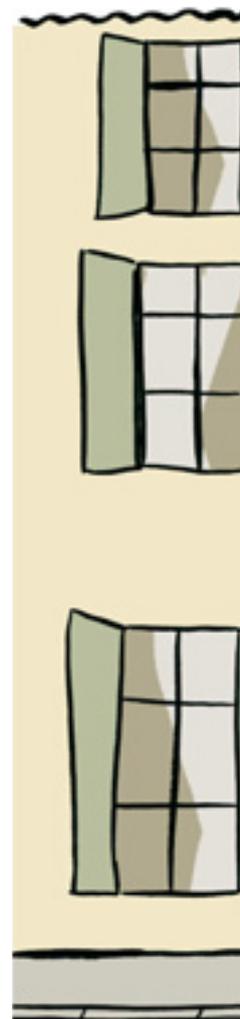
Quartier Place-d'Armes, 97210 Le Lamentin cedex 2
tél. 05 96 66 51 31 - 05 96 66 51 32 - fax 05 96 51 81 54
prevention972@cgss-martinique.fr
www.cgss-martinique.fr

Ce document s'adresse aux hôteliers pour élaborer le cahier des charges de conception de leur projet de rénovation (expression des besoins, exigences, contraintes...), aux maîtres d'ouvrage (propriétaires des locaux) et aux concepteurs (maîtres d'œuvre, bureaux d'études...), sans oublier les préventeurs susceptibles d'accompagner les hôteliers.

L'objectif est d'intégrer, dès la conception du projet, certains principes et exigences pour réduire la pénibilité du travail et éviter les accidents et maladies professionnelles du personnel d'exploitation de l'hôtel. Intégrer ces principes et exigences permet aussi :

- la réduction des restrictions d'aptitude au travail, voire des inaptitudes définitives,
- l'amélioration de la qualité des prestations,
- la motivation du personnel.

Tous ces éléments contribuent à la performance globale de l'établissement.



Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
30, rue Olivier-Noyer 75680 Paris cedex 14 • Tél. 01 40 44 30 00
Fax 01 40 44 30 99 • Internet : www.inrs.fr • e-mail : info@inrs.fr

Édition INRS ED 6082

1^{re} édition • novembre 2010 • 5000 ex. • ISBN 978-2-7389-1887-1