

Professions et lieux de travail

Entretien ménager d'un hôtel

Sur cette page

[Quel genre de travail fait-on dans l'entretien ménager d'un hôtel?](#)

[Quels sont les facteurs de risque de l'entretien ménager d'un hôtel?](#)

[Comment pouvons-nous réduire les facteurs de risque de LMR?](#)

[Comment le travail par rotation peut-elle réduire le risque de LMR?](#)

[Comment l'élargissement et l'enrichissement des tâches peuvent-ils réduire le risque de LMR?](#)

[Comment le travail d'équipe peut-il réduire le risque de LMR?](#)

[Comment de meilleures pratiques de travail peuvent-elles réduire le risque de LMR?](#)

[À quels autres dangers le personnel ménager d'hôtel est-il exposé?](#)

[Quelles mesures préventives le personnel ménager d'hôtel peut-il prendre?](#)

[Quelles sont les bonnes pratiques de travail générales et sûres?](#)

[Remerciements](#)

Quel genre de travail fait-on dans l'entretien ménager d'un hôtel?

L'entretien ménager dans un hôtel est un travail très exigeant physiquement, qui comprend de nombreuses opérations variées.

REMARQUE : Le présent document traite des aspects de la santé et de la sécurité liés à l'entretien ménager dans les hôtels, un secteur d'emploi dans lequel se produisent des blessures dues à des mouvements répétitifs. Si vous recherchez un emploi dans le domaine de l'entretien ménager, il est recommandé de contacter directement l'organisation ou le lieu de travail où vous souhaitez travailler. Il est possible de consulter certaines offres d'emploi par l'intermédiaire de services tels que le [Guichet-Emplois du Canada](#).

Dans cette étude de cas, les travailleurs étaient responsables de nettoyer 16 chambres par quart de travail. La quantité réelle de travail dépend de la grandeur des chambres et du nombre de lits. Il faut entre quinze et trente minutes pour nettoyer une chambre. Le personnel d'entretien ménager effectue les tâches suivantes :

- Faire les lits (figures 1a, 1b, 1c).
- Ranger (figure 2).
- Nettoyer et polir les toilettes, les robinets, les éviers, les baignoires et les miroirs (figures 3a, 3b).
- Laver les planchers.
- Enlever les taches.
- Passer l'aspirateur.

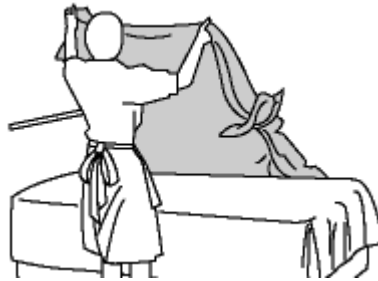


Figure 1a - Faire les lits

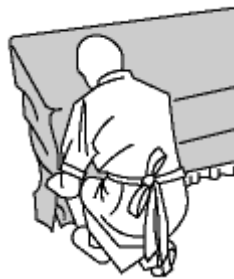


Figure 1b - Faire les lits

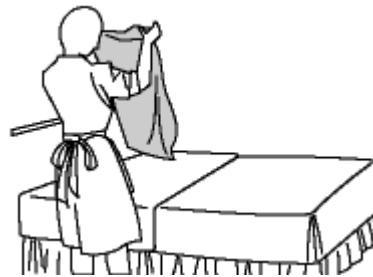


Figure 1c - Faire les lits

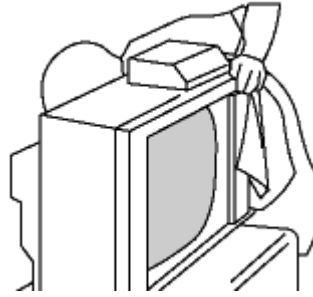


Figure 2 - Ranger

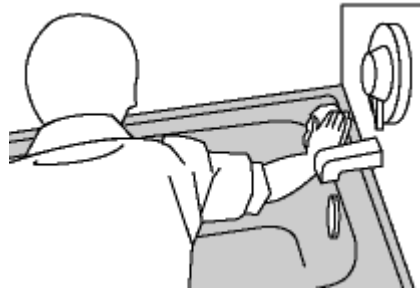


Figure 3a - Nettoyer



Figure 3b - Nettoyer

Quels sont les facteurs de risque de l'entretien ménager d'un hôtel?

Les principaux facteurs de risque de lésions dues aux mouvements répétitifs (LMR) sont :

- les charges lourdes et les mouvements excessifs qui présentent un risque élevé de lésions au dos;
- les mouvements de force avec les membres supérieurs, dans des postures inconfortables qui présentent un risque élevé de lésions aux épaules et aux bras.

Le personnel d'entretien ménager est obligé de travailler dans une posture souvent inconfortable en raison de l'espace limité :

- debout ou en marchant
- courbée
- accroupie
- à genoux

- étirée
- allongée
- penchée
- en torsion

Le personnel d'entretien ménager change de position toutes les trois secondes dans l'exercice de ses fonctions. Si nous supposons qu'il faut en moyenne 25 minutes pour nettoyer une chambre, nous pouvons estimer qu'un aide ménager prend 8 000 postures différentes à chaque quart de travail.

De plus, le personnel d'entretien ménager doit faire des mouvements violents tout en étant dans une posture inconfortable, comme lever les matelas, nettoyer des carreaux de céramique ou passer l'aspirateur. L'entretien ménager est un travail physique très fatigant. On peut le classer parmi les travaux « modérément pénible » à « très pénible » parce que l'énergie requise est d'environ 4 kilocalories par minute (4 kcal/min).

Comment pouvons-nous réduire les facteurs de risque de LMR?

Le personnel d'entretien ménager travaille dans un milieu particulier. Les hôtels sont généralement conçus pour le confort de leurs clients et non celui de leur personnel d'entretien; il est donc très difficile d'améliorer les conditions de travail par une réingénierie. On peut cependant faire quelques améliorations en choisissant un équipement plus approprié.

Des aspirateurs plus légers (de préférence du type automoteur) et des chariots de service plus légers, avec des roues conçues pour les planchers couverts de tapis, allégeraient la charge de travail du personnel d'entretien, à condition de garder cet équipement en bon état. Lors de l'achat de nouveaux aspirateurs, il faudrait arrêter son choix sur les appareils les plus silencieux.

Il semble possible d'améliorer les postures de travail qui présentent un risque majeur de troubles musculosquelettiques, encore une fois parce que les hôtels sont un lieu de travail particulier. Pour attirer des clients et rester compétitifs, la gestion de l'hôtel a comme politique de tout faire reluire. Les planchers, les murs, les fenêtres, les miroirs et les accessoires de salle de bain seraient bien assez propres en les nettoyant avec un tube rallonge quelconque afin d'empêcher le personnel de se pencher et de trop s'étirer. Cependant, la direction exige une propreté et une hygiène à toute épreuve, qui obligent le personnel d'entretien à passer plus de temps et à faire un effort supplémentaire en s'agenouillant, en se penchant, en s'accroupissant en s'étirant. Ces postures causeront, avec le temps, de nouvelles lésions musculosquelettiques et aggraveront les anciennes.

Il faut examiner de nouvelles avenues, autres que celles qui sont strictement ergonomiques. Par exemple, des mesures peuvent être prises au niveau de l'administration. Les possibilités d'amélioration comprennent :

- le travail par rotation;
- l'enrichissement et l'élargissement des tâches;
- le travail d'équipe;
- l'éducation et la formation relativement aux pratiques de travail.

Comment le travail par rotation peut-elle réduire le risque de LMR?

Le travail par rotation est une solution possible; les ouvriers font des tâches différentes à des périodes fixes ou irrégulières. Il faut cependant que ce soit une rotation où les travailleurs font quelque chose de complètement différent. Des tâches différentes doivent solliciter des groupes de muscles différents pour permettre aux muscles déjà fatigués de se remettre.

Comment l'élargissement et l'enrichissement des tâches peuvent-ils réduire le risque de LMR?

Une autre solution est l'élargissement des tâches, ce qui augmente la variété des opérations dans chaque tâche. Cela permet de briser la monotonie et évite de surcharger une partie du corps. Cette option donne une plus grande autonomie et un plus grand contrôle au travailleur.

Comment le travail d'équipe peut-il réduire le risque de LMR?

Le travail d'équipe peut offrir une plus grande variété et un travail musculaire réparti plus uniformément. Toute l'équipe participe à la planification du travail. Chacun des membres effectue un ensemble d'opérations nécessaires pour réaliser le produit en entier, permettant au travailleur de passer d'une tâche à l'autre et réduisant ainsi le risque de LMR.

Comment de meilleures pratiques de travail peuvent-elles réduire le risque de LMR?

Une tâche bien conçue, appuyée par un lieu de travail également bien conçu et les outils appropriés, permet au travailleur d'éviter les mouvements inutiles au niveau du cou, des épaules et des membres supérieurs. Cependant, le rendement réel dépend de chaque individu.

Il faudrait donner de la formation au personnel d'entretien ménager. Il est important qu'il soit informé des dangers que présente le milieu de travail, y compris le risque de blessures au niveau du système musculosquelettique. L'identification de ce genre de risque est donc essentielle dans tout hôtel.

Les pratiques de travail individuelles, y compris les habitudes de levage, sont façonnées par une formation adéquate. La formation devrait encourager les employeurs et les travailleurs à adopter des méthodes qui réduisent la fatigue. Par exemple, on conseille de planifier la charge de travail et d'effectuer les tâches qui demandent les plus gros efforts physiques au début du quart de travail plutôt qu'à la fin, lorsque la fatigue est au maximum. Le risque de blessure est plus élevé lorsque la personne est fatiguée.

La formation devrait aussi expliquer les dangers pour la santé que présentent un levage inadéquat, et faire des recommandations sur ce qu'un travailleur peut faire pour améliorer sa posture lors du levage. La formation devrait également souligner l'importance des périodes de repos pour la santé des travailleurs, et expliquer comment un repos actif garde plus les travailleurs en santé qu'un repos passif. L'effet de ce genre de formation se fait sentir bien au-delà du milieu de travail étant donné que les travailleurs peuvent appliquer ces connaissances ailleurs.

À quels autres dangers le personnel ménager d'hôtel est-il exposé?

En plus des dangers ergonomiques, le personnel ménager d'hôtel est exposé à des [produits chimiques](#), des [risques biologiques](#) et des dangers [physiques](#), notamment :

- Exposition à des produits chimiques contenus dans des [produits de nettoyage](#), y compris des réactions cutanées ou des maladies respiratoires.
- Exposition à des maladies infectieuses biologiques causées par des linges souillés, des [seringues sans capuchon](#) et/ou des liquides organiques.
- [Glissades, trébuchements et chutes](#).
- [Fatigue](#) et autres problèmes de santé découlant d'un [travail en rotation](#) ou de [longues heures de travail](#).
- [Travail en isolement](#).
- [Violence en milieu de travail](#).
- Manutention d'équipement – aspirateurs, [chariots](#).

Quelles mesures préventives le personnel ménager d'hôtel peut-il prendre?

- Prendre connaissance des éventuels dangers que présentent le milieu de travail et les activités exécutées.
- Apprendre et utiliser des techniques sûres de [levage](#).
- Porter un équipement de protection adéquat pour manipuler des produits de nettoyage.
- [Se laver les mains](#) souvent – il s'agit d'une action importante pour prévenir les infections.
- Porter toujours un [équipement de protection individuelle](#) adéquat pour effectuer les tâches.
- Porter des chaussures avec semelles antidérapantes.
- Prendre connaissance des numéros de téléphone d'urgence et les garder à portée de main.
- Garder les chariots en bon état, vérifier les roues et la répartition du poids des fournitures.
- Utiliser des outils de manipulation à distance, par exemple des époussoirs et des balais laveurs afin d'éviter d'avoir à se courber ou à s'étirer.
- Passer en revue les fiches de données de sécurité des produits de nettoyage et respecter les instructions en vue d'une utilisation et d'un rangement sûrs.
- Offrir une formation sur les agents pathogènes à diffusion hémotogène et les pratiques à respecter si des seringues ou des liquides organiques se trouvent dans la chambre d'hôtel. Prévoir un contenant pour mettre au rebut les seringues et les objets pointus et tranchants dans le chariot.

Quelles sont les bonnes pratiques de travail générales et sûres?

- Utiliser des [techniques de levage](#) sûres.
- Respectez les procédures de sécurité, ou établissez-en de nouvelles, pour le [travail en isolement](#), ou pour éviter de travailler seul, dans la mesure du possible.
- Suivre une formation à jour sur les dangers chimiques, le [SIMDUT](#) et les [FDS](#).
- Prendre connaissance des premiers soins de base et d'urgence.
- Respecter les règles de sécurité de l'entreprise.
- Apprendre comment produire un [rapport de danger](#).
- Appliquer de bonnes procédures de [tenue des locaux](#).
- Respecter les [pratiques établies](#) pour la manutention de linges et de serviettes.

- Utiliser les bras en alternance pour effectuer des tâches manuelles.
 - Faire des pauses au moment prévu et allonger les pauses au besoin.
-

Remerciements

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, de concert avec l'Occupational Health and Safety Branch du Department of Employment and Labour Relations du Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, aimerait remercier l'Hôtel Newfoundland (un hôtel du Canadien Pacifique) qui nous a généreusement accordé temps et ressources pour nous aider à faire cette étude de cas. Celle-ci visait à examiner les blessures liées à des mouvements répétitifs.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2020-01-02

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.