

Président de l'Union des métiers et des industries hôtelières (Umih) d'Ile-de-France et gestionnaire de plusieurs hôtels, **Jean-Marc Banquet d'Orx** décrit des professions qui peuvent être dures mais aussi valorisantes.

« L'amélioration des conditions de travail est dans l'intérêt de tous »

Vous animez une structure de gestion, conseil en management et organisation des établissements hôteliers, et témoignez d'un engagement en faveur de la prévention des risques professionnels. Quelle place occupe l'amélioration des conditions de travail dans vos activités ?

Jean-Marc Banquet d'Orx. Une place essentielle. Je considère la prévention comme mon premier métier. Les statistiques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sont des indicateurs qui donnent les orientations à suivre pour la recherche d'améliorations dans l'intérêt des salariés... et des chefs d'entreprise. Car les conséquences humaines ont toujours un impact sur l'activité. L'objectif de construction d'un service de qualité, offrant de bonnes conditions de travail, doit être commun. Le CTN D¹ étant paritaire, il permet de viser l'amélioration des conditions de travail *via* le dialogue entre les partenaires sociaux. De plus, il regroupe différents secteurs d'activité. Les réflexions menées en son sein sont d'autant plus riches que les problématiques rencontrées par les uns et les autres se font écho entre elles.

C'est donc naturellement que la prévention irrigue mes activités au sein de la société Longitude hôtels que j'ai créée et qui regroupe actuellement onze établissements 3 et 4 étoiles à Paris et en province (Cannes, Bayonne, Annecy...). Je suis également président de l'Union des métiers et des industries hôtelières (Umih) d'Ile-de-France, dont l'action vise à défendre les intérêts des adhérents, les représenter, les conseiller, les informer et les former. Dans ce cadre aussi, la prévention représente une part importante de l'action.

Comment décririez-vous les conditions de travail dans les hôtels, cafés et restaurants ?

J.-M. B. d'O. C'est un secteur qui souffre. Les métiers sont durs, à de nombreux égards. Les professionnels des cafés, hôtels et restaurants travaillent au moment où d'autres s'amusent. Les amplitudes horaires sont importantes. Dans la restauration, notamment, les salariés ont un temps

de pause imposé, la coupure, entre le service de midi et celui du soir, ce qui n'est pas toujours compatible avec une vie de famille équilibrée. En cuisine, le coup de feu peut être source de stress. Les risques psychosociaux sont importants et peuvent être accentués du fait d'une organisation quasi militaire. La saisonnalité, ensuite, crée des intermittents du métier...

Dans l'hôtellerie, les fonctions de femmes de chambre et de valets sont à mon sens les plus difficiles. L'activité physique est importante, au sein d'un environnement contraignant. Les risques de troubles musculosquelettiques (TMS) sont prépondérants, tout comme les risques de chutes. Beaucoup de ces salariés arrivent usés en fin de carrière. Certains doivent s'arrêter précocement, quand le corps dit stop. Ils sont également confrontés aux allergies, liées notamment à l'utilisation des produits d'entretien et de nettoyage. Enfin, le caractère festif de certaines professions peut conduire à des situations particulières. Je pense à l'alcoolisme du barman, vis-à-vis duquel il convient d'être vigilant, sans se cantonner à une posture répressive.

Face à cet éventail de risques, les responsables d'établissements doivent apporter des réponses en réfléchissant tout particulièrement à l'organisation du travail, la mise à disposition d'outils innovants et la formation. La sensibilisation et l'échange sont essentiels. Mais je ne saurais me contenter de dresser un sombre tableau de nos métiers, car ils sont aussi source de satisfaction. On y vient souvent par passion. C'est très valorisant de recevoir les compliments de clients conquis par le service qui leur est proposé. Des relations se tissent. Le personnel fait en partie l'âme d'un établissement.

Pourtant, la profession peine à recruter...

J.-M. B. d'O. C'est vrai. À l'heure actuelle, on estime qu'il y a environ 100 000 postes disponibles non pourvus. La moyenne d'âge, relativement jeune, 36 ans, prouve qu'il ne s'agit pas d'un désintérêt des jeunes. La mode des émissions culinaires a même créé un appel d'air en ame-



© Fabrice Dimier pour l'INRS

Jean-Marc Banquet d'Orx est gestionnaire de plusieurs hôtels et président de l'Union des métiers et des industries hôtelières (Umih) d'Ile-de-France.

nant beaucoup à se lancer. Mais nous perdons des personnes en route. Principalement à cause de la difficulté à articuler vie professionnelle et vie privée. Les rythmes de travail usent aussi. Je suis persuadé que les solutions peuvent être trouvées au travers de la formation, initiale et continue, afin de valoriser les métiers et les savoir-faire. Dans le secteur, il est possible de démarrer facilement. Des apprentissages tout au long de la carrière sont néanmoins indispensables pour adapter les compétences de nos salariés aux attentes des consommateurs. L'amélioration des conditions de travail et la prévention des risques doivent être intégrées à ces apprentissages. C'est par ce biais que l'on parviendra à fidéliser les professionnels. Le message doit être porté notamment par les employeurs.

Quelles actions menez-vous, au niveau de l'Umih, pour promouvoir le développement d'une culture de prévention ?

J.-M. B. d'O. La sensibilisation de nos adhérents se fait de manière active par le biais de notre site internet, nos circulaires et communiqués de presse, et en lien avec nos partenaires : l'INRS, les Carsat-Cramif, les services de santé au travail... Les niveaux d'action, par la négociation,

sont nombreux. En 2013, nous avons signé un accord relatif à la santé au travail et au maintien en activité des seniors. En 2015, une convention nationale d'objectifs a été établie avec la Cnam pour permettre aux professionnels de bénéficier d'aides financières afin de déployer des outils innovants via les Caisses régionales. Notre travail en collaboration avec l'INRS a conduit à l'élaboration de guides sur l'évaluation des risques en restauration traditionnelle, de brochures métiers sur le travail de la femme de chambre, de la lingère, de la gouvernante et de la réceptionniste en hôtellerie, d'une brochure dédiée à l'intégration de la prévention lors de la conception-rénovation des hôtels. Ces documents fournissent un état des lieux et des repères pour agir, en associant prévention des risques et qualité de la prestation. L'Umih propose aussi un catalogue de formations professionnelles, comme celle sur le permis d'exploitation, pour acquérir ou actualiser les compétences nécessaires à l'ouverture et à la tenue d'un établissement, qui intègre la prévention des risques professionnels. D'autres formations sont dispensées *in situ* pour éviter aux hôteliers et au personnel d'avoir à quitter l'établissement et surtout pour permettre aux stagiaires d'appliquer les enseignements dans leur environnement de tra-

Propos recueillis par Grégory Brasseur et Damien Larroque



vail. Nous aiguillons nos adhérents vers des solutions qui les aident à se lancer concrètement dans une démarche de prévention. OiRA, par exemple, est un logiciel d'aide à l'évaluation des risques qui offre la possibilité aux TPE de faire leurs premiers pas en la matière, pour réaliser leur document unique et définir des plans d'action. Un outil précieux quand on sait la difficulté à toucher les petites structures qui représentent 85 % du secteur. Si les grands groupes ont du personnel dédié à la prévention, les TPE ont le nez dans le guidon et ont besoin de soutien.

Enfin, nous les orientons vers les salons professionnels tels que Equip'Hotel² à Paris, qui sont sources d'échanges sur les innovations adaptées aux évolutions du secteur.

Lors du dernier salon Equip'Hotel, une chambre témoin, l'ErgoRoom, présentait des dispositifs permettant d'améliorer les conditions de travail dans l'hôtellerie. Cette installation est désormais utilisée dans les locaux de l'Umih Ile-de-France pour des formations...

J.-M. B. d'O. Oui, ce salon est important pour les professionnels. L'ErgoRoom, proposée par la Cramif, des fournisseurs de matériel et un architecte, permet de faire la démonstration de l'utilité de dispositifs qui peuvent être mis en place pour lutter contre les risques professionnels, améliorer la qualité de vie au travail et réduire la pénibilité. Ces outils sont conçus pour respecter les codes de l'hôtellerie, sans nuire au confort ni altérer le design de la chambre. Il s'agit de lève-lits, de systèmes de fixation des couettes, de chariots motorisés, d'aspiration centralisée, d'outils télescopiques pour lutter contre les TMS du personnel d'étage, de logiciels de communication entre services pour réduire les risques psychosociaux, de dispositifs de nettoyage vapeur pour supprimer le risque chimique... Il existe un panel de solutions plus ou moins coûteuses, modulables et adaptables dans certaines limites.

Au Grand Hôtel Mercure à Bayonne, si l'aspiration centralisée a pu être envisagée, la complexité de mise en place dans un bâtiment ancien en pierre de taille et les contraintes apportées par la maintenance du système nous ont amenés à privilégier une autre solution. Nous avons multiplié le nombre d'aspirateurs par palier pour que les salariés n'aient pas à transporter le matériel d'un bout à l'autre des étages. Pour les mêmes raisons, nous n'avons pas installé de chute de linge, mais conservé les sacs à chaque niveau en revoyant l'organisation et les conditions de stockage.

Cet exemple illustre parfaitement l'importance de penser la prévention dès la conception des lieux. Après coup, c'est toujours plus compliqué et plus coûteux. C'est pourquoi nous militons auprès des professionnels qui ont le projet de créer leur restaurant pour qu'ils utilisent MavImplant-restauration. Ce logiciel mis au point par l'INRS est un outil très utile en matière d'aide à la conception. Il permet de construire une maquette en trois dimensions du futur lieu de travail, en y intégrant

REPÈRES

- Rejoint le groupe Jacques Borel international en 1979.
- Anime Élysées hôtel consultant, cabinet de conseil en marketing et gestion hôtelière à Paris, depuis 1988. Fonde Longitude hôtels, holding d'investissements hôteliers.
- Membre de divers syndicats hôteliers depuis les années 1990, membre du Medef depuis 2001 et de l'Hotrec (*Hotel restaurants and cafes in Europe*) depuis 2009.
- Président général du Groupement des professionnels de l'industrie hôtelière depuis 2007, organisation qui regroupe les Unions des métiers et des industries hôtelières d'Ile-de-France.

mobilier et équipements. Il délivre des conseils en matière de prévention des risques professionnels et alerte même l'utilisateur lorsque ses choix d'aménagements font apparaître des risques.

Je tiens également à souligner l'importance de bien choisir, pour un hôtel, les chariots utilisés par le personnel. Afin de réduire les difficultés de manutentions, les efforts à déployer pour les déplacer et les risques de renversement, leur ergonomie, leur taille et leur forme doivent leur permettre de s'adapter à chaque fonction et à chaque circuit. Un revêtement de sol adéquat, pour faciliter la circulation, et un éclairage suffisant, pour prévenir les chutes et les chocs, contribuent aussi à améliorer les conditions de travail.

Vous êtes élu à la présidence de la commission des affaires sociales de l'Hotrec (*Hotel restaurants and cafes in Europe*). En quoi cela consiste-t-il ?

J.-M. B. d'O. Il s'agit de la fédération européenne de l'hôtellerie et de la restauration qui regroupe 44 associations nationales issues de 28 pays. Si les États membres ont tendance à considérer qu'il n'y a pas besoin que l'Europe légifère sur les questions relatives à notre secteur d'activité, je pense pour ma part que c'est important. Nous ne sommes pas tous logés à la même enseigne. Le travail de l'Hotrec est de trouver des moyens d'harmoniser les choses. Par exemple, nous nous penchons sur les disparités en matière de jours d'arrêt pour éduquer un enfant, des périodes qui peuvent être de plusieurs années dans certains pays. Au-delà de la question de la durée, nous pensons que ce temps, quand il est si long, peut aussi être mis à profit pour suivre une ou des formations permettant de ne pas se déconnecter du métier. Nous nous intéressons également aux perspectives ouvertes par les technologies de l'intelligence artificielle utilisée pour la gestion globale d'un établissement de façon à simplifier les tâches, les rendre moins dangereuses et améliorer les conditions de travail...

Si l'on compare les politiques en matière de prévention des pays européens, où se situe la France ?

J.-M. B. d'O. Nous sommes bien placés en matière de prévention des risques, d'équipements, de contrôles et de formation. Les pays scandinaves ont encore de l'avance, mais avec des normes de sécurité qui, si elles étaient adoptées chez nous, auraient peut-être du mal à être acceptées. Soit parce qu'elles nuisent au produit, soit parce qu'elles exigent une forte homogénéisation des prestations. C'est sûrement le sens de l'histoire, mais en France, une standardisation trop poussée n'est souhaitée ni par la profession ni par les clients. ■

1. Comité technique national D de la Cnam : services, commerces et industries de l'alimentation.

2. NDLR : la prochaine édition d'Equip'Hotel se tiendra à Paris, du 11 au 15 novembre 2018. À cette occasion, seront présentées la nouvelle version de l'Oira café-hôtellerie-restauration ainsi que la version restauration de Mavimplant.