

# INDICATIONS PRÉLIMINAIRES POUR UNE BONNE SANTÉ ET ZÉRO ACCIDENTS QUAND ON TRAVAILLE DANS UN HÔTEL, DANS UN RESTAURANT OU DANS UNE PIZZERIA

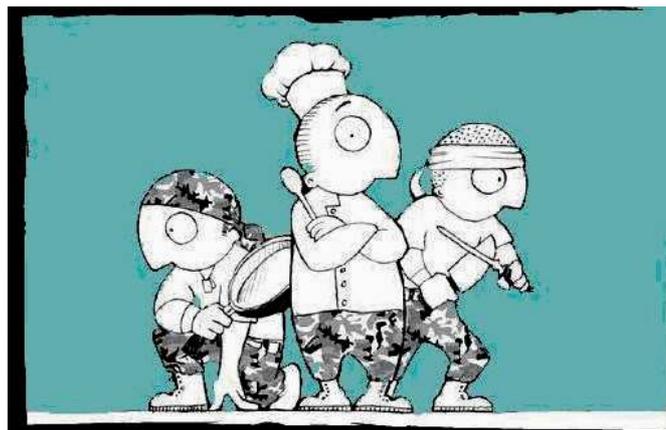
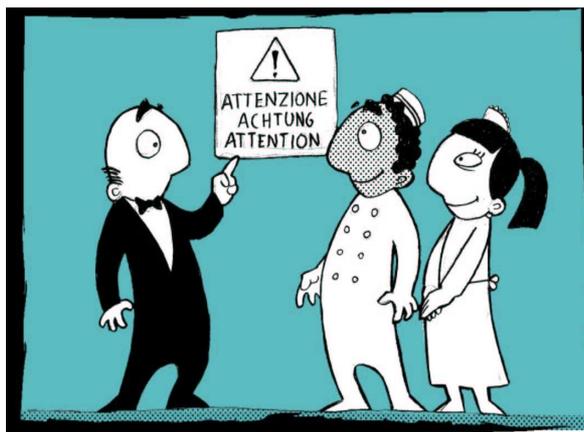


*Maria Alberta Belloni*

**Manuel pour les travailleurs étrangers  
Edité par EBT Province de Venise**

## **INDEX**

LA LOI	4
LES PROTAGONISTES DE LA SECURITE DANDS LES ENTREPRISES TOURISTIQUES	5
DANS L' HÔTEL	7
DANS LE RESTAURANT ET DANS LA PIZZERIA	9
PRINCIPES GÉNÉRAUX	12
LE SUIVI MEDICAL	22
PROTÉGER LES TRAVAILLEURS LES PLUS VULNERABLES	23
ET VOUS , QUE PENSEZ-VOUS AU REGARD?	25



Ce document a été écrit en plusieurs langues afin que le texte puisse être lu facilement même par des travailleurs étrangers. Il existe une version audio en italien en bonne qualité qui peut être écoutée avec les Smartphones et les Tablettes (avec l'aide de logiciels spéciaux).

Ce manuel est le fruit d'un travail collectif. En plus des professionnels de l'Agence bilatérale du tourisme de la province de Venise (EBT):

Roberto Montagnani, médecin du travail, Domenico Simone, directeur d'EBT Venise, Marco Ghezzi, architecte, spécialiste en sécurité au travail, ont beaucoup contribué;

pour les textes :

Alessandro Vaglio, cardiologue à l'Hôpital San Giovanni et Paolo à Venise

Franklin Esemè Esoka, spécialiste des maladies infectieuses à l'Hôpital dell'Angelo de Mestre

Fabio Strambi, expert médical sur l'ergonomie Unité local n.12 Sienne

Paolo Giglioni, technicien de prévention Unité local n.12 Sienne

Pietro Apostoli, Président de la Société Italienne de Médecine du Travail

Emma Sala, expert d'ergonomie de l'Institut de médecine du travail à l'Université de Brescia

Camillo Conigliaro, ingénieur expert en sécurité sur le travail, Venise

Daniilo Bontadi, médecin du travail, dirigeant de l'Association nationale des médecins du travail, Anma

Les images sont le travail d'étude 15, Marcon (Venise) et de Silvana Andreacchio, Venise;

Giuseppe Ceretti, biologiste et expert en premiers soins, Venise, a aidé au développement de nombreuses images.

La traduction anglaise a été révisée par Carlo Condoluci réceptionniste au Park Hôtel Villa Vicini Preganziol (Trévise)

La traduction en français a été révisée par Alice Chamila Marianni, diplômée en langues étrangères, Venise

Mohi Uddin, pizzaiolo da Gino à Venise, a contribué à la traduction en langue bengali

Le Sunugal Association de Marghera sénégalais (avec Mbaye n. Thiam, Babacar Diop et Abdoul Ndoeye, tous travailleurs dans l'hôtellerie) nous ont donné des conseils utiles sur beaucoup de sujets

L'image de couverture est de Nicoletta Ballarin, médecin du travail, dans le Spisal de Venise Unité locale n.12

La version française a été réalisée avec la collaboration de Balla Sy, Médecin chef adjoint District sanitaire de Sokone (Senegal).

# LA LOI

Ceci que vous lisez est un petit guide qui décrit les points importants de la prévention au travail dans les hôtels-restaurants.



Ce matériel n'est pas destiné à remplacer la formation spécifique pour la santé et la sécurité au travail que chaque entreprise doit offrir à ses employés conformément à la législation en vigueur. Il vise plutôt à l'intégrer et à lui donner une base de réflexion.

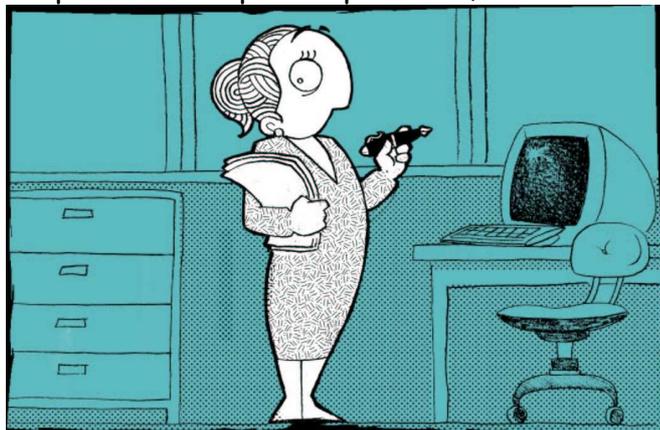
Nous présentons et discutons ici les problèmes que nous jugeons importants, mais ce sont les personnes qui assurent la formation sur les risques professionnels dans l'entreprise qui compléteront les informations nécessaires pour garantir la santé et la sécurité au travail. Un point fondamental est que la législation italienne protège tous les travailleurs; donc, si tu vois quelque chose qui pourrait

mettre en danger ta santé ou celle d'un de tes collègues, même s'il ne s'agit que d'un doute, tu peux t'adresser au responsable de la sécurité dans ton entreprise ou le représentant des travailleurs pour la sécurité (RLS-dans notre pays on nomme au moins un RLS dans chaque entreprise, institution ou société) afin que l'on effectue les contrôles et éventuellement faire les changements nécessaires.

Si tu n'arrives pas à contacter ni le Responsable de la sécurité ni le RLS, alors dans ce tu en parles à ton employeur: c'est lui qui est légalement responsable d'assurer un milieu de travail sûr et sain.

# LES PROTAGONISTES DE LA SÉCURITÉ DANS LES ENTREPRISES TOURISTIQUES

La personne la plus importante, comme nous avons dit, est certainement l'employeur, parce qu'il est le premier responsable de la prévention dans toutes les entreprises/ institutions /sociétés.



Le nombre et le rôle des autres « acteurs » change selon la taille de l'entreprise et les types de travaux qui y sont effectués.

Le Service de Prévention et Protection collabore avec l'employeur dans l'exécution de l'évaluation des risques et du relatif document ; il fournit les

indications concernant les mesures de sécurité à prendre pour supprimer ou réduire les risques professionnels ; il prépare les programmes de formation générale et spécifique des travailleurs. Lorsqu'il est présent, ce service-ci est consulté sur toutes les questions relatives à la santé e la sécurité au travail.

Le Service de Prévention et de Protection n'est parfois pas activé parce que la loi donne la possibilité aux employeurs des petites entreprises d'exercer directement les fonctions propres à ce service.

Les cas où l'employeur est autorisé à accomplir directement les tâches de prévention et de protection contre les risques sont les suivants :

1. les métiers et les entreprises industrielles jusqu'à 30 salariés
2. les entreprises agricoles et de zootechniques pour jusqu'à 10 salariés
3. les entreprises de pêches jusqu'à 20 salariés
4. autres entreprises jusqu'à 200 salariés

Le Représentant des travailleurs pour la sécurité (RLS) joue le rôle de porte-parole des travailleurs pour la prévention ; il est élu ou nommé par les salariés (au nombre de 1 jusqu'à 200 salariés et 3 si les salariés sont entre 201 à 1000).

À l'aide de ses collègues, il agit pour la protection de la santé et de la sécurité au travail. Dans les entreprises où les travailleurs n'ont pas élu un RLS, les partenaires sociaux, sur une base territoriale ou de secteur professionnel, nomment le Représentant des travailleurs pour la sécurité (RLST), qui remplit la fonction de RLS pour toutes les entreprises d'un territoire donné ou d'un secteur industriel.

Dans chaque entreprise des préposés au premier secours doivent être nommés ; ils reçoivent aux frais de l'employeur une formation avec des cours théoriques/pratiques fournis par le personnel médical. Les travailleurs désignés pour accomplir la tâche de secouristes ne peuvent pas refuser leur nomination sauf pour des raisons justifiées.

Même les préposés à l'urgence et à la prévention des incendies doivent être nommés dans tous les milieux de travail; leur formation est proportionnée au risque d'incendie (bas -moyen -haut) et prévoit des cours organisés par le Corps Provincial des Pompiers ou de personnel spécialisé; dans ce cas aussi les employés désignés ne peuvent pas refuser la nomination sinon pour des raisons justifiées.

Les préposés au premier secours et les préposés à la prévention des incendies sont en contact permanent avec l'employeur qui est responsable de l'équipe d'urgence et avec le Service de Prévention et Protection.

Les secouristes du travail sont coordonnés par le médecin du travail. Si celui-ci n'a pas été nommé, ils peuvent profiter des conseils du personnel médical qualifié des structures publiques d'urgence sanitaire (118).

Le médecin du travail (appelé médecin compétent) est désigné par l'employeur lorsqu'il y a une obligation de surveillance médical<sup>1</sup> (dans le secteur du tourisme, par exemple, en cas de travail continu devant l'écran, de travail de nuit, d'une activité permanente du soulèvement manuel de charges, etc.).

Le médecin compétent, outre la surveillance médicale, donne à tous les employés intéressés les informations sur les résultats de leurs examens avec une copie des rapports médicaux.

Le Texte Unique sur la santé et la sécurité du travail affirme que le médecin compétent doit collaborer avec l'employeur même pour l'évaluation des risques professionnels (les risques relatifs aux maladies causées par le stress au travail, à l'ergonomie, au risque biologique etc.).

Les superviseurs ont essentiellement un rôle de surveillance, ils doivent vérifier si les travailleurs qui dépendent d'eux travaillent en pleine conformité avec les règles de sécurité imposées par la Loi et par les dirigeants de l'entreprise.

Les superviseurs reçoivent également une formation spécifique sur la santé et la sécurité. Le rôle du superviseur a une utilité principalement dans les grandes entreprises qui se composent de plusieurs départements et bureaux. Quand des superviseurs n'ont pas été identifiés, ce sera au Service de Prévention et Protection ou à l'employeur lui-même de conduire une action efficace de surveillance en conformité avec les règles sur la santé et la sécurité au travail.

L'implication des salariés est essentielle pour réaliser un progrès réel en matière de prévention. Les travailleurs ont le droit de comprendre leurs devoirs en matière de sécurité et doivent être en mesure de les respecter. Donc il faut qu'ils aient conscience des risques et des mesures nécessaires pour les supprimer ou du moins les limiter. La formation est un enjeu crucial, mais il est aussi bien important que les travailleurs, une fois qu'ils terminent le cours de formation, soient entraînés dans la pratique à suivre les règles de sécurité que leur entreprise a adoptées.

---

<sup>1</sup> SUIVI MEDICAL au milieu de travail signifie la surveillance périodique de l'état de santé des travailleurs par un médecin spécialisé en médecine du travail (voir ci-dessous).

## DANS L'HÔTEL

### ACCIDENTS CAUSES PAR GLISSADES, TREBUCHEMENTS, CHÛTES

Ces types de lésion sont les plus communes dans le secteur Horeca (hôtellerie, restauration cafés); souvent ces accidents n'ont heureusement que de légères conséquences (distorsions, contusions mineures), mais parfois il peut y avoir des conséquences plus graves, tant pour les travailleurs que pour les hôtes, comme des fractures ou des traumatismes de la tête. Nous devons nous efforcer de les éviter.



Au travail il faut toujours porter des chaussures adaptées : les chaussures de sécurité avec la semelle antidérapante que ton entreprise t'a fournies.

Lorsqu'on monte ou on descend des escaliers il faut toujours avoir au moins une main libre, prête à saisir la main courante.

Nous devons toujours conserver les planchers secs et propres durant tout le temps de travail. Tout le monde doit faire attention à

cet aspect-ci aussi bien qu'à maintenir les passages libres, n'y laissant pas de charrettes ou d'autres objets encombrants. Lorsque nous faisons des travaux au-dessus de nos épaules, il faut utiliser une échelle avec une base large ou un échafaudage sur roues déclaré sûr par les responsables de la sécurité, aussi pour éviter de tomber. Il ne doit pas y avoir de câbles électriques ou de rallonges électriques, même pas temporairement (aspirateurs, ordinateurs, etc.).

### CONTACT AVEC LA PEAU OU LES YEUX OU INHALATION DE PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX

Dans les locaux de l'hôtellerie et la restauration il peut y avoir des produits chimiques



dangereux dans les produits de nettoyage et de détartrage, les détergents concentrés pour la vaisselle, les produits détergents, les désinfectants, les produits pour le nettoyage des fours, de maintenance etc..

Pour les travailleurs qui utilisent ces produits-ci, les risques sanitaires les plus fréquents sont ceux qui dérivent du contact avec la peau ou les yeux.

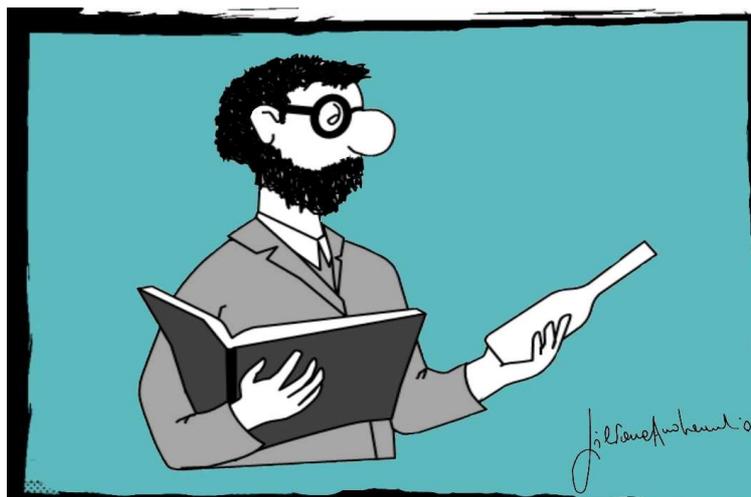
**PRODUITS DANGEREUX ?** Les

premières informations sur les risques pour la santé et les précautions à observer pendant leur usage sont décrites sur leurs étiquettes, qui ne doivent jamais être enlevées de l'emballage.

Sur l'étiquette, on peut voir les symboles de danger qui indiquent si le produit est inflammable, toxique, corrosif, nocif, irritant, dangereux pour l'environnement, etc..

En raison du manque d'espace, les informations sont souvent incomplètes. Toutefois, pour tous les produits dangereux pour la santé, les producteurs ou les fournisseurs doivent mettre à disposition des utilisateurs professionnels des fiches, appelées fiches des données de sécurité, qui expliquent dans les détails tous les risques pour la santé et la sécurité et les mesures préventives à prendre.

Les risques toxicologiques sont toujours décrits dans la fiche des données de sécurité avec des phrases synthétiques qui expliquent le type de risque.



Par la loi, les étiquettes et les fiches des données de sécurité doivent être en langue italienne, si tu as des doutes, demande une clarification au responsable de la sécurité.

N'oublie pas de :

- utiliser des gants dans toutes activités impliquant l'utilisation de produits chimiques ;
- garder les produits dans leur contenant d'origine avec l'étiquette originale;

- ne pas mélanger les produits chimiques qui sont incompatibles entre eux, car ils peuvent se transformer en mélanges toxiques: par exemple les produits désincrustants avec l'eau de javel ;

- faire attention au transfert de produits ou de substances dans des contenants de grande capacité à d'autres avec une capacité mineure, pour éviter les éclaboussures de liquides dans les yeux et sur les parties du corps non protégées ;

- aérer les endroits (par exemple, ouvrir les fenêtres) lorsqu'on emploie des produits chimiques dangereux ;

- stocker les produits et les substances dangereuses dans un endroit consacré à cette fonction ou quand-même bien séparé du milieu de travail ou des lieux de passage ;

En outre, pour la vidage des corbeilles, n'oublie pas de :

- utiliser des gants ;

- utiliser des outils pour presser les déchets dans les sacs (une pelle, etc.).

# DANS LE RESTAURANT, PIZZERIA

## UTILISATION DE MACHINES ET OUTILS



Les accidents au travail avec des machines et des outils (par exemple dans les cuisines, pendant les travaux d'entretien) constituent un autre point important de la prévention : ces accidents aussi peuvent être graves.

Tu ne dois absolument pas enlever les dispositifs de protection des machines et, en cas de défaut, alerter rapidement le responsable de la sécurité ou l'employeur.

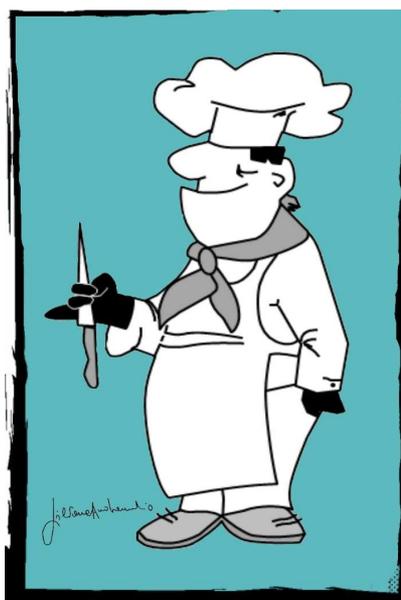
Tu ne dois jamais intervenir sur les

machines si tu n'en es pas apte ou si tu n'as pas eu l'autorisation de l'employeur ou du responsable de sécurité.

N'oublie pas que l'appareillage électrique ne doit être utilisé qu'avec les mains ou les gants bien secs, loin de tout liquide et il doit être connecté directement au socle (pas d'adaptateurs multiprises).

## COUPURES ABRASIONS

LES NOUVEAUX GANTS EN DYNEEMA, LÉGERS ET TRÈS DURABLE, ILS PROTÈGENT DES COUPURES



Il faut faire attention lors du nettoyage des couteaux et des outils tranchants. Tu dois être très prudent quand tu déplaces des outils tranchants et quand tu saisis les lames ; tu dois demander et utiliser des gants faits en de nouveaux matériaux de sécurité (Dyneema- gants spéciaux légers et confortables) dans les opérations de coupage quand le travail menace les mains.

Pour les opérations de désossage tu dois demander et mettre une protection appropriée pour ton corps aussi, afin d'éviter les blessures au thorax ou à l'abdomen.

## BRÛLURES

Tu dois manipuler avec la plus grande prudence les casseroles contenant de l'eau bouillante en évitant tout contact avec les parties métalliques.

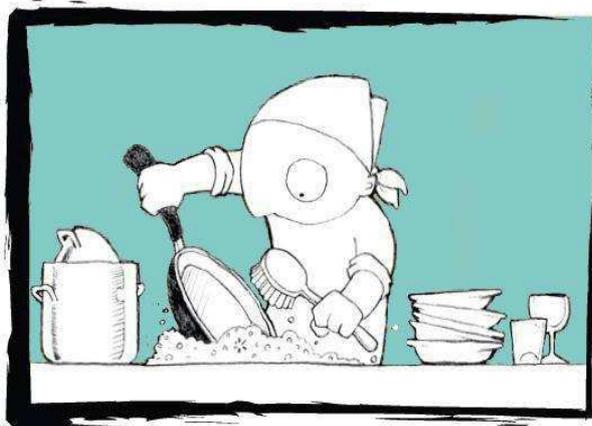
Déplace les casseroles lourdes avec l'aide de tes collègues.

Pendant les fritures, il est nécessaire de prêter attention quand tu plonges les aliments dans l'huile et quand tu les récupères, afin d'éviter les éclaboussures et la chute de gouttes.

Tu dois utiliser des gants et des protections spécifiques pour le corps au cours d'opérations impliquant l'utilisation des fours ou toute modalité de cuisson qui se sert du vapeur. Tu dois être prudent au plus haut point quand tu transportes des plats ou des boissons très chauds et utiliser, s'il en est le cas, des plateaux convenables.

## TRAVAUX « HUMIDES »

Un autre aspect critique du travail dans les cuisines c'est la nécessité de protection des

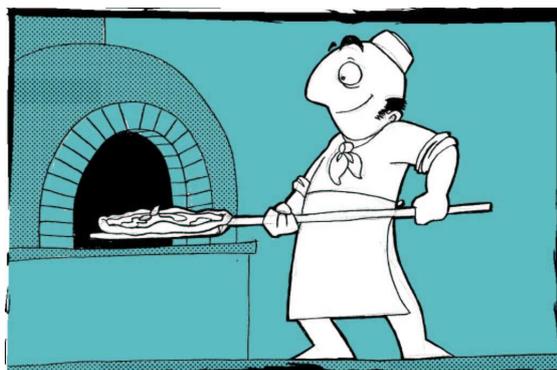


mains contre l'effet de macération, nous pouvons l'appeler ainsi, déterminé du contact prolongé avec l'eau: quand on fait la vaisselle, par exemple. Ce contact prolongé provoque une dermatite, appelée justement «dermatite de travaux humides». Les signes/symptômes de cette dermatite sont : rougeur de la peau, vésicules, papules, mains sèches, fissurations, durcissement et épaissement de la peau, parfois même des infections cutanées ; sans aucun doute, dans

ces cas-là, il est aussi bien important la protection personnelle: il y a aujourd'hui des gants de protection très performants, légers et vraiment confortables.

Si tu peux, essaie d'alterner les travaux à contact avec l'eau à d'autres tâches de ta compétence, en réduisant ainsi le temps de permanence des mains dans l'eau (par exemple après avoir nettoyé manuellement les pots, remplis/vide la lave-vaisselle ; après avoir nettoyé les salles de bains, dépoussière les meubles, etc.)

## LE MICROCLIMAT



Maintenir la température ambiante dans des limites raisonnables permet de ne pas compromettre la santé des travailleurs (stress thermique, coup de chaleur) et de garantir, au plus haut degré possible, des conditions de confort aussi.

De nombreuses activités, même dans le tourisme, peuvent exiger un effort physique et mental considérable effectuées

en conditions environnemental défavorables.

Les vêtements de travail doivent toujours être indiqués aux conditions environnementales.

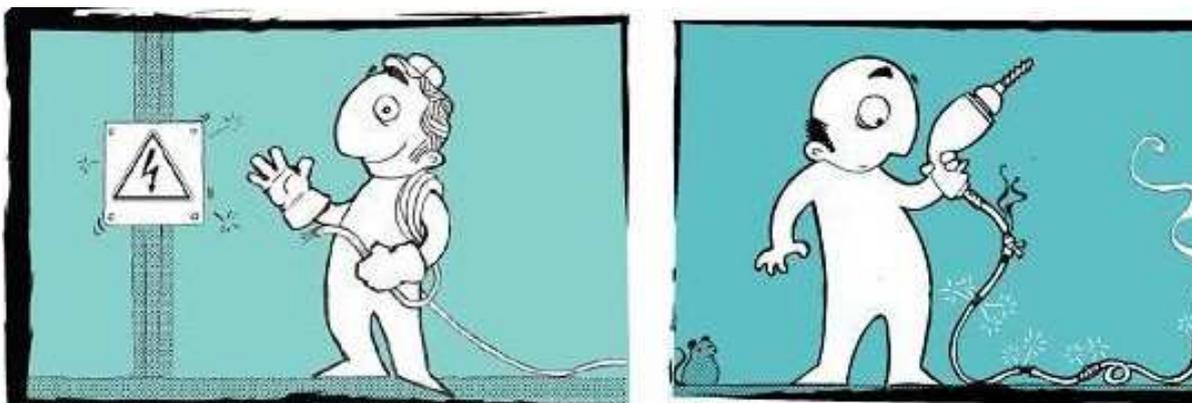
Pour les activités en plein air, tu dois disposer d'un bon manteau et d'une bonne protection pour les oreilles et les mains en hiver et de vêtements et chaussures légers et de couleurs claires en été. Pour l'entrée dans les chambres froides tu dois toujours utiliser un manteau.

Dans la cuisine il convient de porter des vêtements adéquats aux conditions microclimatiques et il faut toujours boire beaucoup d'eau, même en hiver.

# PRINCIPES GÉNÉRAUX

## ACCIDENTS D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

Outre aux contacts directs avec des câbles et l'appareillage électrique sous tension, il faut considérer aussi les risques des contacts indirectes: il s'agit des contacts avec des parties qui normalement ne sont pas sous tension (par exemple le matériel isolant un appareil, un instrument, etc.) et qui ont été mises sous tension en raison soit d'une défaillance interne soit de la perte d'isolation. Dans ces cas, quand nous touchons la protection d'un appareil détérioré, le corps humain est soumis au passage de courant.

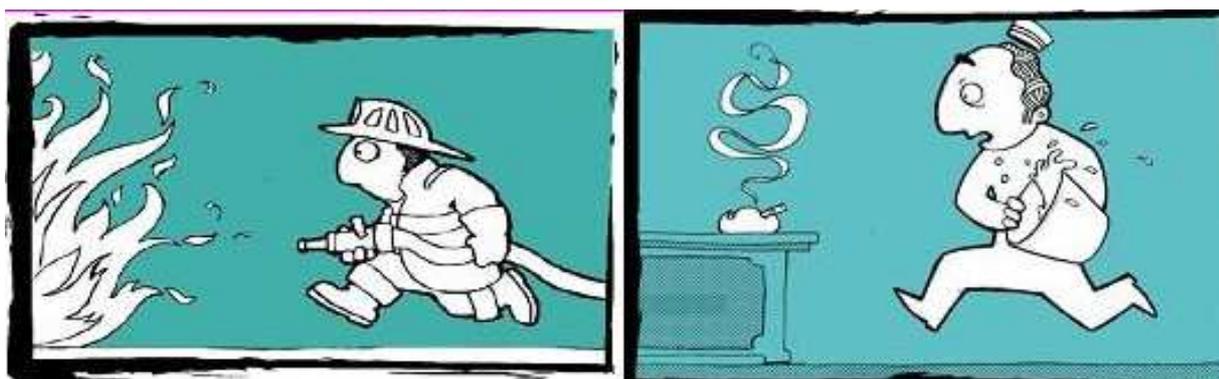


IL FAUT TOUJOURS INSPECTER L'APPAREILLAGE ÉLECTRIQUE AVANT DE LE CONNECTER !

Il faut être très prudent à ce que l'eau ou le déversement de produits chimiques n'investissent pas les câbles et les appareils électriques. Nous devons immédiatement demander de remplacer les prises, les interrupteurs ou les câbles endommagés. Nous devons aussi toujours limiter la surcharge des systèmes multiprises.

## PRÉVENTION DES INCENDIES

L'incendie est une donnée de la présence contemporaine de trois éléments : le matériel combustible, l'oxygène, le déclenchement. Pour un incendie, donc, nous devons nous assurer que ces trois éléments ne soient pas présents simultanément.



Par conséquent dans le milieu de travail on ne doit pas empiler des matériaux combustibles en présence de sources d'amorçage (appareils électriques, processus qui utilisent une flamme ou d'autres sources de déclenchement, etc.). Attention : les responsables doivent vérifier que les installations électriques soient règlementées ; de nombreux incendies sont en effet déclenchés par des anomalies électriques. Quand on a terminé d'employer les appareils et les instruments électriques, on ne doit jamais les laisser sous tension.

N'oublie pas :

- si un incendie s'éclate, le feu va produire des gaz toxiques qui ont tendance à aller vers le haut de la pièce, donc l'air la plus respirable restera près du sol.
- pour s'éloigner du lieu de l'incendie, tu dois marcher (et respirer) dans la zone inférieure des pièces concernées et suivre les procédures prévues par le plan d'urgence (un document obligatoire dans toutes les activités du tourisme) pour l'évacuation en sécurité des locaux.

## RISQUE BIOLOGIQUE

Ce terme désigne le risque de contracter des maladies causées par l'exposition à des



virus, bactéries, parasites, champignons microscopiques ; c'est parfois la piqûre d'insectes qui transmet aux personnes ces micro-organismes. Nous allons parler principalement des maladies infectieuses, mais pas seulement de celles-ci.

En effet les micro-organismes et les insectes peuvent être aussi la source des maladies allergiques. Lorsqu'on range les chambres à coucher et on refait les lits, il faut éviter attentivement tout possible contact avec sang et liquides organiques, en particulier si on a de petites blessures on risque d'absorber les germes. Il faut garder la même attention quand on rassemble et on trie le linge sale. Il est recommandé d'utiliser des gants jetables qui devraient être de préférence en vinyle ou en nitrile pour prévenir les allergies causées par le Latex. Attention aux objets pointus que les clients peuvent oublier.



Attention aussi bien à la collecte des déchets

: il pourrait y avoir des aiguilles, des seringues, ou des lames.

La poussière de farine peut provoquer des réactions allergiques dues à un parasite: la mite de la farine. Les symptômes sont: asthme, rhinite, conjonctivite, dermatite, causées par une sensibilisation à la poudre de blé. Il y a beaucoup de gens qui sont sensibles à la farine et il faut être prudent à l'éviter, en soulevant la poussière le moins possible, en utilisant une surface de travail légèrement humidifiée (de préférence en acier) en utilisant des couvercles étanches sur les mélangeurs et les agitateurs.

Si en travaillant (ou après avoir travaillé) avec la farine tu as une sensation de brûlure aux yeux, le nez bouché ou la toux, parlez - en avec le médecin du travail.

Même les piqûres d'insectes peuvent donner des problèmes de santé. Dans la plupart des cas, la piqûre d'insectes à nos latitudes ne constitue pas un événement grave (elle ne cause qu'une douleur locale et une démangeaison), donc elles ne nécessitent pas d'interventions médicales, mais seulement d'une compresse d'eau froide, un peu d'ammoniac (ou du vinaigre.).

Certaines personnes, cependant, sont particulièrement sensibles aux piqûres d'hyménoptères (abeilles, guêpes et frelons) et peuvent avoir une réaction allergique généralisée (urticaire répandue, éruptions cutanées, réparties sur plusieurs parties du corps, difficultés respiratoires, vomissements). Fait attention à cela et, en cas de doute, parlez - en avec le médecin du travail.

## ERGONOMIE

L'ergonomie a pour objectif d'adapter le travail à l'homme. Elle intervient dans l'environnement du travail, sur les équipements et sur l'organisation du milieu. Le but est d'adapter ces conditions aux besoins de l'homme, en tenant en considération ses caractéristiques et ses activités. Née pour étudier et faire respecter les règles de conception qui protègent la vie des travailleurs et accroissent l'efficacité et la fiabilité des systèmes homme-machine, l'ergonomie a élargi son champ d'application à la lumière des changements qui sont survenus dans la demande de santé et de bien-être.

L'objectif actuel est de contribuer à la conception des objets, des services et des milieux de travail, parce qu'ils respectent les limites de l'homme et renforcent ses capacités opérationnelles.

Un exemple important est représenté par la contribution que l'ergonomie peut fournir pour définir le bon niveau de mouvement et d'activité physique des travailleuses et des travailleurs. Et l'état d'immobilité et le travail excessif sont considérés comme une source d'usure et une condition défavorable pour notre organisme. Des possibles malaises ne proviennent pas seulement du soulèvement de poids excessifs ou de mouvements forcés et répétitifs, mais elles sont liées aussi aux activités sédentaires. Le travail dans l'industrie touristique se caractérise aussi par l'hypothèse du rôle important du soulèvement manuel de poids lourds dans l'organisation du travail, en particulier dans les cuisines et dans les travaux dans les chambres et les entrepôts, ainsi que la "pression" que les activités de travail dans des endroits difficiles exercent sur notre système musculo-squelettique.

En outre, les travailleurs de ce secteur se trouvent parfois forcés à exercer leurs activités dans de lieux de travail spéciaux qui les obligent à accepter des positions défavorables, comme par exemple le nettoyage de salles de bains, le change des draps de lits bas, le nettoyage des meubles, etc..

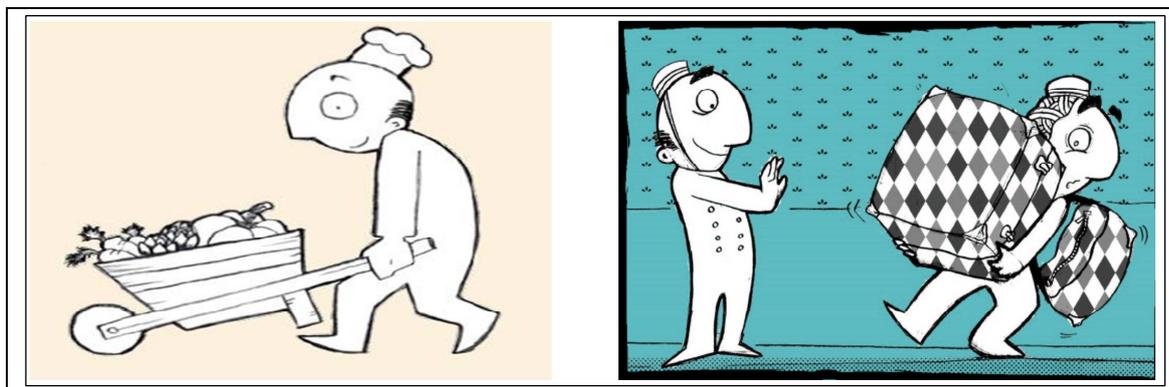
Pendant le nettoyage il faut :

- éviter les mouvements brusques et très rapides
- ne pas adopter des positions inconfortables, ne pas travailler sur la pointe des pieds mais utiliser des échelles, ne pas courber le dos, mais plier les genoux pour nettoyer les parties inférieures des meubles ou le plancher sous les lits,

- maintenir une posture à dos droit en utilisant l'aspirateur ou le balai-brosse, qui doivent être saisis par leur sommet ;
- faire attention à alterner des tâches lourdes (par exemple refaire les lits/nettoyer fenêtre) à d'autres plus légers (époussetage/utilisation de l'aspirateur ) et aussi alterner des activités menées aux bras levés à d'autres exécutées sans lever les épaules (par exemple nettoyer les fenêtres et ensuite les planchers).

Il faut agir de manière préventive autant qu'il est possible :

- conserver les matériaux d'emploi ordinaire plus lourds au niveau des hanches (le domaine opérationnel le meilleur pour soulever et transporter des poids) ;
- utiliser des aspirateurs légers et inclinables; employer des chariots de service faciles à transporter et avec des roues adaptées pour tous les types de plancher, même la moquette.

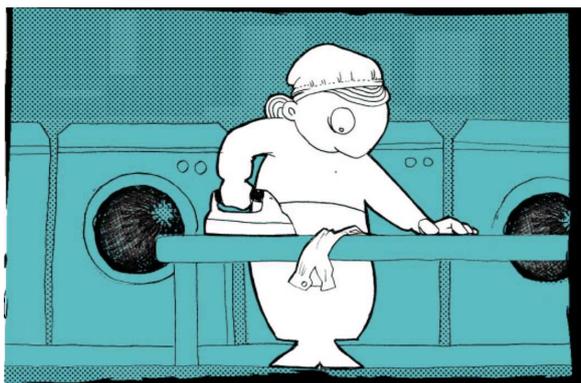


Dans les opérations qui prévoient le soulèvement manuelle de poids, on doit limiter le poids à déplacer ou soulever et par conséquent :

- ne pas remplir excessivement les sacs des ordures ;
- utiliser des chariots spécifiques pour le transport des sacs des ordures et du linge soit propre soit sale ;
- éviter de trop remplir les chariots (il est mieux de transporter plusieurs chariots mais moins chargés)
- vérifier qu'il n'y ait pas d'obstacles sur le chemin sur lesquels il est possible de trébucher ;
- quand c'est possible, utiliser l'ascenseur ;
- demander l'aide d'une autre personne pour tourner les matelas et soulever les pots ;
- utiliser un chariot pour la fourniture du garde-manger ;
- éviter de transporter trop d'assiettes à la fois.
- adopter des positions du corps appropriées lorsqu'on soulève un poids :
  - plier les genoux en gardant le dos droit ;
  - tenir un pied un peu plus en avant que l'autre ;
  - soulever le poids en agissant sur les muscles des jambes, en les pliant, plutôt que charger les muscles du dos ;
  - garder le dos droit

- maintenir le poids aussi près du corps qu'il est possible, en tenant les bras pliés ;
- éviter les torsions et les inclinaisons du tronc.
- éviter, autant qu'il est possible, de saisir ou d'appuyer à terre les poids ou au-dessus de la tête ;
- éviter de porter tout seul à la main :
  - les caisses d'eau minérale,
  - les fûts d'huile ou de boissons ou d'autres matériaux lourds.

Dans les cas décrits, il faut faire recours à des moyens mécaniques ou à l'aide des collègues de travail.



Les porteurs doivent toujours utiliser des chariots bagage appropriés si les valises sont dépourvues de roues.

Si le travail oblige à rester debout pour un temps prolongé (réception, surveillance, contrôle, repassage etc.), il faut toujours modifier notre position périodiquement, autant qu'il est possible.

Rester immobiles est négatif pour la santé de notre système musculo-squelettique et pour la

circulation, il n'est pas bon de travailler toujours debout.

Chaises ou tabourets doivent être disponibles pour pouvoir s'asseoir pendant les pauses.

Même rester longtemps debout en mouvement des chaussures spéciales, qui ne sont pas de semelles trop douces et équipées d'un bon soutien pour le pied.

L'application des principes de l'ergonomie peut beaucoup améliorer l'activité des barmen et des valets de chambre.

## TON RÔLE DANS L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Cherche à t'intéresser autant qu'il est possible à la planification des jours de travail, à l'organisation des jours fériés, au choix des machines, des outils, des produits d'usage et de l'habillement: saisis les occasions de participation qui te sont offertes ; participer à l'organisation du travail est ton droit.

Sois attentif afin qu'on te garantisse les justes pauses en proportion à ton travail (tu peux te renseigner à ce propos auprès du représentant des travailleurs pour la sécurité - le RLS).

Demande toujours la formation professionnelle et la mise à jour nécessaires pour effectuer tes tâches, il est établi par la loi consolidée sur la sécurité au travail.

N'oublie jamais que la solidarité humaine et professionnelle parmi les collègues aide à mieux travailler et il est positif pour ta santé aussi.

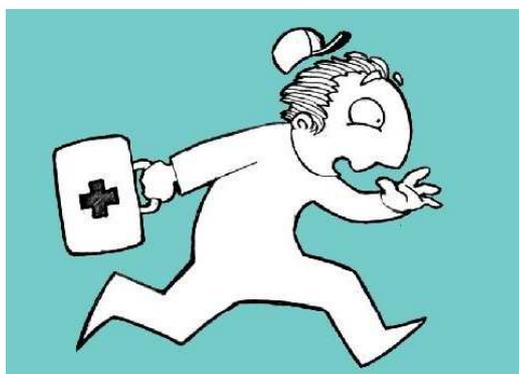
## LOGISTIQUE



Quand on travaille longtemps dehors, on doit toujours avoir à disposition des installations sanitaires convenables, la loi l'exige.

Si on doit travailler seuls, il faut disposer d'un système efficace de communication et d'une modalité bien définie et valide de signaler toute situation dangereuse.

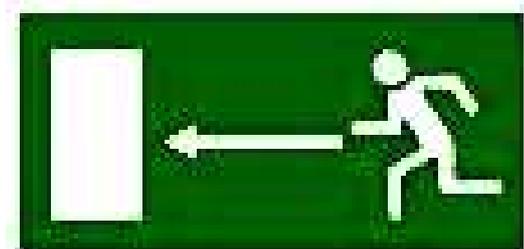
## PREMIER SECOURS ET URGENCES



Il est important de savoir où la trousse de secours et celui qui la gère se trouvent, comment on s'organise, ce qu'on doit faire pour les «cas simples», qui ne nécessitent pas de l'intervention des secouristes : par exemple la médication de petites blessures ou de brûlures légères.

Quel est le numéro pour contacter le médecin du travail? Qui sont les secouristes dans ton milieu du travail?

De nombreux hôtels et certains restaurants sont équipés de défibrillateur semi-automatique (appelé aussi DSA), un instrument qui peut être utilisé aussi par un personnel non sanitaire, après une brève formation ; ce dispositif augmente beaucoup les chances de succès de la réanimation précoce dans les cas d'arrêt cardiaque. Il est important de savoir si cet appareil est présent dans le milieu de travail et qui est formé pour son emploi.



Ce symbole, placé à des endroits visibles par tout le monde, indique les issues de secours qui, en cas d'urgence, conduisent dehors ou dans un autre endroit sûr. Les issues de secours permettent, en présence du danger, la fuite rapide des milieux de travail. Il vaut pour toutes les urgences: incendie, explosion, fuite de gaz, catastrophes naturelles etc.

Pourtant on ne doit pas chercher ce symbole sur le lieu de travail seulement dans ces occasions exceptionnelles : il est toujours important de connaître l'emplacement des issues de secours.

En cas d'urgence, on peut en effet être effrayé et confus et il peut arriver que le fume nous empêchent de bien voir ainsi qu'on ne réussit pas à distinguer ce symbole. Donc si on mémorise les sorties indiquées par ce symbole, il ne sera pas nécessaire de le rechercher en cas de besoin.

## PAS D'ALCOOL NI DE DROGUES DANS LE MILIEU DE TRAVAIL

Dans le secteur du tourisme aussi il y a des activités pour lesquelles la loi interdit de façon absolue la consommation d'alcool et de drogues pendant le temps de travail (par exemple si nous conduisons des voitures, des camions, des bateaux ou des moyens de transport des marchandises). Dans ce genre de situations on ne doit pas prendre de drogues et même pas d'alcool dans la période précédant l'entrée en service afin de ne pas être sous les effets négatifs de ces substances pendant le travail.



Même en prendre une petite quantité est suffisant pour réduire les reflets, brouiller la vue, causer des coups de sommeil. C'est pour ça que de nouveaux règlements ont renforcé les interventions préventives et les contrôles du personnel de supervision de la part des inspecteurs du Bureau local du service sanitaire national (ASL), pour s'assurer que, dans les milieux de travail où le risque d'accidents est plus élevé, qu'il n'y ait pas

la présence ni d'alcool ni de drogues. La prévention se base avant tout sur la maîtrise de soi-même de la part des travailleurs et des travailleuses aussi bien que sur leur sens des responsabilités.

## STYLES DE VIE POUR UNE BONNE SANTÉ

### Les maladies cardiovasculaires, qu'est-ce que c'est?

Elles sont la conséquence de l'artériosclérose, une maladie qui touche les artères provoquant leur rétrécissement et même leur clôturation. Il en dérive une réduction du montant de sang qui atteint les différents organes jusqu'à l'absence totale du flux de sang. La réduction ou l'absence de la circulation sanguine s'appelle ischémie. Tous les organes peuvent être affectés par l'artériosclérose.

Dans les pays occidentaux, les principales causes de décès sont les cardiopathies ischémiques (angine de poitrine et infarctus du myocarde) et la maladie cérébrale ischémique (paralysie temporaire ou permanente) : par exemple en Italie, ces maladies représentent 41% des causes de décès. Dans les pays en développement les causes les plus fréquentes de décès sont d'autres: malnutrition, maladies infectieuses, complications de la grossesse; par exemple au Sénégal seulement 12 % de la mortalité est attribuable aux maladies cardiovasculaires. Toutefois, l'Organisation mondiale de la Santé a prédit qu'au cours des prochaines années, les maladies cardiovasculaires seront les principales causes des décès dans les pays en développement aussi.



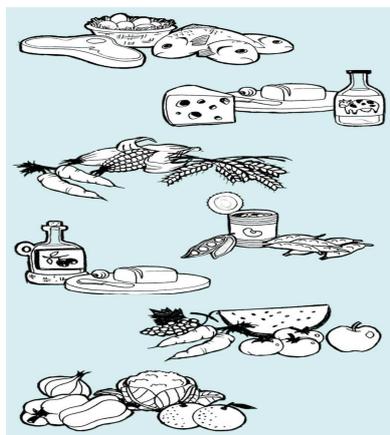
4) Contrôler son poids : la réduction de poids chez les personnes en surpoids ou obèses a des effets bénéfiques sur la tension artérielle et les lipides sanguins.

5) Contrôle de la pression artérielle: si elle résulte élevée à plusieurs reprises, on peut avoir besoin d'une intervention médicale et de prendre des médicaments.

6) Requête d'une prise de sang pour analyser le diabète, les altérations des gras du sang, la fonction rénale: ces contrôles sont fortement recommandés pour les hommes de plus de 40 ans et les femmes de plus de 50 ans. Il est possible que la détection d'altérations de ces examens requière des mesures médicales telles que des régimes spéciaux ou des médicaments.

7) Enfin faire attention aux signaux d'alarme :

a) la sensation de douleur à la poitrine, d'oppression thoracique ou d'essoufflement qui apparaissent pendant l'effort physique: il faut en parler à son médecin de base; si les



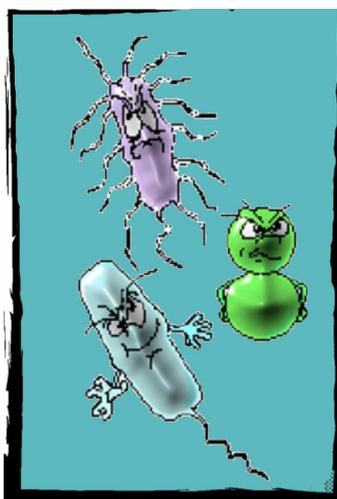
mêmes symptômes apparaissent au repos et durent longtemps demander le transport à l'hôpital (118).

b) l'incapacité à effectuer des activités pour manque de souffle: s'adresser à son médecin : si la perturbation est intense au repos et empire rapidement, demander le transport à l'hôpital (118).

Il est facile de trouver sur Internet des sites qui, malgré des buts souvent commerciaux, se révèlent utiles tout de même, puisqu'ils permettent de calculer le poids idéal, la composition des aliments, la consommation d'énergie pour les différentes activités. Fondamentalement il faut calculer

son poids idéal et les calories dont on nécessite, évaluer le contenu et la qualité des graisses et faire quelques changements dans son régime alimentaire, en particulier en ce qui concerne les condiments et les huiles en choisissant les plus riches en acides gras polyinsaturés et les plus pauvres en cholestérol.

Dans tous les cas les principes de prévention cardiovasculaire ne doivent pas être considérés comme une sorte de pilule amère à prendre contre son gré: il s'agit de réévaluer et, le cas échéant, de modifier notre mode de vie et le régime dans une direction qui peut être une source de grande satisfaction. Il est bien connu, par exemple, l'effet positif sur l'humeur résultant d'une activité physique régulière ; en outre, les aliments sains ne sont pas moins bons et savoureux.



## LA PRÉVENTION DES MALADIES INFECTIEUSES

En tant que travailleur/travailleuse étranger/ère tu es exposé aux risques de nombreuses maladies non transmissibles qui peuvent être sous-estimées ou négligées, mais qui ont un fort impact. L'impact de ces maladies sur la santé et le travail requiert une attention non seulement quand il faut activer des thérapies, mais aussi dans la mise en œuvre de mesures visant à prévenir leur apparition. Le changement du mode de vie et de l'alimentation sont les facteurs qui influent davantage en l'occurrence parfois précoce de quelques-unes de ces maladies non transmissibles.

On peut prévenir et diagnostiquer précocement des maladies comme, par exemple, l'hypertension artérielle, le diabète, les maladies cardio-vasculaires, l'insuffisance rénale, les pathologies causées par l'abus d'alcool et de drogues si on dispose d'informations suffisantes concernant leurs dépistages et leurs facteurs de risque.

Pour les travailleurs étrangers, il est aussi particulièrement important de prévenir aussi les maladies transmissibles, les maladies infectieuses.

Le travailleur étranger peut être la source de ce type de maladie, mais il peut également contracter une maladie transmissible pour la première fois dans le pays d'accueil.

Les facteurs principaux (mais pas les seuls) qui peuvent promouvoir en l'occurrence et la propagation subséquente des maladies transmissibles sont les conditions de logement des travailleurs, leur alimentation, leur mode de vie et leurs pathologies précédentes.

Ces facteurs sont souvent présents en mesure significative dans la communauté des travailleurs étrangers, surtout dans les premières années dès leurs arrivés en Italie, et ils peuvent promouvoir l'occurrence et la propagation des maladies contagieuses qui se déroule dans différentes manières : par contact direct, pour certaines maladies de la peau, par exemple le gale ; dans l'air, pour certaines maladies pulmonaires telles que la tuberculose ; par voie oro-fécale, pour certaines infections gastro-intestinale.

Par la suite et le travailleur étranger et l'employeur doivent être informés et impliqués dans la prévention et la réduction de la propagation des maladies transmissibles dans cette population.

Dans la pratique le travailleur étranger, en ce qui concerne la prévention, doit être au courant de l'existence de structures conçues pour effectuer le dépistage et la prévention (chimio prophylaxie ou non), même à l'occasion d'un voyage dans son pays d'origine (par exemple la prophylaxie contre le paludisme est importante) ; les employeurs, en collaboration avec les différentes structures sociales, doivent essayer d'assurer des conditions de logement moins difficiles pour les travailleurs/les travailleuses étrangers, afin de réduire les risques et les conséquences négatives pour la santé dues au surnombre de personnes dans une habitation et aux mauvaises conditions d'hygiène.

## LES SUIVIS MEDICAUX

Dans le secteur du tourisme aussi il y a des activités professionnelles qui comportent des risques pour la santé, c'est-à-dire qu'elles sont caractérisées par une exposition à ceux que dans le langage médical sont appelés « facteurs de risque » (travail de nuit, soulèvement manuel de poids, exposition aux produits chimiques, etc., voir aussi p. 19).

Ces facteurs de risque peuvent avoir des effets négatifs sur la santé. Il est donc nécessaire, et la loi l'exige, de vérifier l'état de santé de ceux qui effectue ces tâches



au moment de l'engagement et, en suite, périodiquement.

Les travailleurs/travailleuses doivent être bien informé(e)s sur ces risques et sur les modalités de prévention.

Ce suivi médical est effectué par un médecin spécialisé (médecin du travail).

Ce professionnel, sur la base des risques des activités de travail, prépare un protocole sanitaire (liste d'examens qui sont effectués conjointement à la visite médicale, spécifiques

pour les risques du travail).

La visite médicale a le but d'identifier un possible état de santé précaire, les maladies (maladies cardiovasculaires, maladies respiratoires, maladies métaboliques, comme le diabète, etc.) ou des réactions allergiques qui peuvent donner des contre-indications au travail à faire.

Le suivi périodique effectué par le médecin du travail est aussi destiné à identifier précocement les possibles effets sur la santé à cause des risques au travail, comme par exemple :

1) les manifestations allergiques dues aux inhalants respiratoires, comme la farine ou d'autres allergènes alimentaires ou acariens présents dans la poussière, lorsqu'on nettoie les chambres, on entre en contact avec des gants en latex, des détergents ou des désinfectants (valets de chambre ou préposé au travail dans la cuisine) ;

2) les troubles musculo-squelettiques de la colonne vertébrale ou des membres supérieurs en raison d'une surcharge mécanique pour le soulèvement de poids ou pour des postures incongrues (comme il peut arriver aux porteurs, aux valets de chambre, etc.) ;

3) les troubles associés au rythme veille-sommeil pour les travailleurs avec un travail posté ou travaillant la nuit (réceptionnistes, porteurs de nuit, etc.).

Lors de la visite, les travailleurs sont souvent invités à remplir des questionnaires sur les risques du travail (pour les troubles respiratoires, les troubles musculo-squelettiques, le stress causé par le travail, etc.) aussi bien que sur les conditions de santé perçues par les travailleurs eux-mêmes (WAI, Work Ability Index - index de capacité de travailler).

Dans le cas de troubles qui peuvent être imputables au travail, le médecin compétent peut disposer de la consultation d'autres spécialistes (cardiologue ophtalmo, ORL, allergologue, etc.) et exiger l'adoption de mesures de prévention plus strictes, s'il est nécessaire.

# PROTÉGER LES TRAVAILLEURS LES PLUS VULNÉRABLES

Les personnes n'ont pas toutes la même capacité à soutenir des situations de travail comportant de nombreux risques ; il y a des catégories de travailleurs qui doivent être traitées avec une attention particulière, parce qu'elles sont plus vulnérables.

Notre législation donne des instructions précises à ce propos et a établi très clairement ce qu'il faut faire pour la prévention quand ce sont des femmes en âge de procréation, des enfants et des personnes handicapées à travailler.

On va considérer ci-dessous les points principaux, en tenant compte du fait qu'il s'agit d'un point important de la prévention et donc il vaut toujours la peine de parler avec des experts dans ton milieu du travail afin d'en apprendre davantage et de trouver une réponse à tes possibles questions.



On commence par la grossesse: la grossesse rend les femmes plus sensibles par rapport aux risques présents dans le lieu de travail, avec de possibles conséquences négatives sur la santé de la mère et de l'enfant qui va naître.

Notre loi établit que, quand il y a une femme en âge de procréer dans un milieu de travail, il faut faire une spécifique évaluation des risques, décider quelles activités les mères en attente peuvent effectivement entreprendre et, au contraire, quelles sont les activités à éviter ; toutes les femmes en âge de procréer qui sont en service aussi bien que le RLS doivent être informées des résultats de cette évaluation, comme la loi établit.

Quand une femme enceinte sera effectivement là, alors on devra mettre en œuvre ce qui a été convenu avec l'évaluation des risques et prendre des précautions spéciales si nécessaire : par exemple, pendant la grossesse, les femmes doivent être dispensées du travail de nuit, des activités prévoyant le soulèvement manuel de poids, elles ne doivent pas rester debout plus de 50% du temps de travail, elles ne doivent pas entrer en contact avec des produits chimiques dangereuses etc.

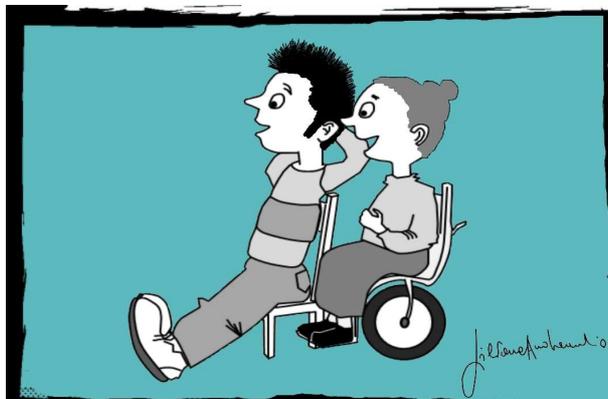
Lorsque le travail n'entraîne pas de risques particuliers, la femme enceinte a tout de même droit à une période de congé qui commence deux mois avant l'accouchement et se termine trois mois après (congé de maternité).

S'il est nécessaire afin de garantir des bonnes conditions de travail pour la femme enceinte qui ne créent pas de problèmes de santé ni à elle-même ni à l'enfant, on peut aussi disposer un changement d'emploi/de secteur. Si ce changement n'est pas possible, alors l'employeur envoie un avis écrit à la Direction territoriale du Travail pour anticiper le début du congé de maternité.

L'anticipation du congé de maternité peut être requise (du gynécologue) même quand il n'y a aucun problème concernant le travail, mais c'est plutôt la santé de la maman à sauvegarder.

En ce qui concerne le travail dans le domaine du tourisme, c'est quand-même souvent possible aux femmes enceintes, après adoption de mesures de prévention, de poursuivre leur travail dans les tâches assignées jusqu'à la période prévue par les règles (c'est-à-dire jusqu'à la fin du septième mois).

**LE MEILLEUR MOMENT POUR INFORMER LES TRAVAILLEUSES SUR TOUS CES ASPECTS EST CELUI DE L'EMBAUCHEMENT**



Même pour des travaux mineurs, il faut avoir des soins spécifiques. Comme nous savons, les guerres, la pauvreté extrême et les nombreuses tragédies du monde mènent en Europe de nombreux mineurs et même ici à Venise, la municipalité et des associations mutuelles et volontaires ont décidé de mettre en place un service spécifique pour les mineurs étrangers non accompagnés.

La Loi stipule qu'il est interdit aux mineurs d'accomplir tâches qui exposent au bruit élevé, à une chaleur extrême, à des agents infectieux comme les virus et les bactéries et aux produits chimiques dangereux pour la santé.

Tout comme pour les mamans en attente, même pour les mineurs le travail de nuit est interdit.

Pour chaque mineur, l'employeur doit faire une évaluation spécifique des risques prenant en compte le besoin particulier de formation et d'information en raison de son manque d'expérience et de sa méconnaissance des risques du travail auxquels il peut s'exposer.

Notre législation prévoit également des mesures spéciales visant à soutenir le travail des personnes handicapées ; le premier soutien est de faciliter leur intégration dans le travail, parce qu'un bon travail est pour tout le monde une source de revenus et en même temps l'occasion de rendre sa propre vie plus complète et d'améliorer ses compétences.

En plus de l'appui à l'engagement, la législation prévoit aussi que, pour le travail des personnes handicapées, l'employeur fasse une évaluation spécifique des risques en considérant les nécessités de santé et sécurité que les travailleurs handicapés en service ont, compte tenu de leur handicap. Les nouvelles technologies de l'information et les nouvelles aides contribuent beaucoup aujourd'hui à encourager l'intégration des travailleurs handicapés dans le monde du travail et permettent dans de nombreux cas qu'ils aient une très bonne performance de travail.

**LA VALEUR AJOUTÉE ET LA CONTRIBUTION QU'UNE PERSONNE PEUT MENER A UNE ENTREPRISE DÉPEND DE SA CAPACITÉ ET PAS DU FAIT QU'IL EST HANDICAPÉ OU PAS.**

Si des bonnes mesures préventives sont adoptées, dans le secteur du tourisme les conditions de travail peuvent permettre, dans de nombreux cas, l'inclusion et l'intégration dans le travail de personnes atteintes d'un handicap physique, sensoriel ou mental.

## ET TOI, QUE PENSES-TU À CE PROPOS?<sup>3</sup>



Ce que tu peux lire ici ne sont que des renseignements généraux ; il est toujours indispensable, la loi italienne l'établit l'achèvement d'un cours de formation qui sera soigné par ton employeur.

La formation que tu as reçue dans l'entreprise est-elle suffisante pour te protéger efficacement contre les risques ou manque-t-elle de quelques choses et donc tu penses qu'elle devrait être améliorée?

S'il y a quelques problèmes parles-en avec le responsable de la sécurité de ton entreprise ou avec le représentant des travailleurs pour la sécurité (RLS) ou encore directement

avec ton employeur.

Est-ce que tu as reçu tous les équipements de protection individuelle nécessaires ?

Sont-ils efficaces? Peux-tu les utiliser sans difficulté pendant tout le temps où ils sont indispensables? S'il y a des problèmes sur ce point-là, tu dois en parler avec le responsable de la sécurité ou directement avec ton employeur.



Les pauses dont tu disposes sont-elles suffisantes?

Si elles ne le sont pas, il faut en parler avec le responsable de la sécurité ou RLS, parce que la surcharge de travail met en péril ta santé et augmente les risques d'accidents.

Dans ton milieu de travail, est-tu à ton aise ou souffres-tu d'un sens d'isolement, de non-appartenance au groupe de travail? Pour ces aspects le

médecin compétent peut t'aider à améliorer la situation, il faut le contacter. Si dans ton entreprise il n'y a pas de médecin du travail, parles-en avec le RLS.

<sup>3</sup> Nous avons également utilisé l'image de Napo, le personnage de la série de bande dessinée de l'Agence européenne pour la santé et sécurité au travail. Napo représente symboliquement la figure du travailleur, quelle que soient sa branche industrielle, son secteur professionnel, ses origines ethniques et culturelles

<http://www.napofilm.net/fr/who-is-napo>