

Santé mentale et fatigue dans le secteur hôtellerie-restauration : obligations et bonnes pratiques.

SANTÉ MENTALE ET FATIGUE : **RISQUES, ENJEUX ET OBLIGATIONS**



Horaires décalés, pics d'activité, exigences de la clientèle, travail le week-end, effectifs parfois réduits… **Dans l'hôtellerie-restauration, les conditions de travail peuvent favoriser la fatigue, le stress et, dans certaines situations, des risques pour la santé mentale des salariés.**

Ces difficultés ne sont pas sans conséquences sur le fonctionnement des établissements. Pour les dirigeants, l'enjeu est double : préserver la santé des collaborateurs tout en maintenant la qualité du service et la continuité de l'activité.

Quels sont les risques et enjeux pour votre établissement ?

✓ **Pour les collaborateurs :** fatigue persistante, stress, troubles du sommeil, difficultés de concentration, épuisement, erreurs ou accidents.

✓ **Pour les équipes :** tensions, conflits, absentéisme, surcharge pour les collègues présents et dégradation du climat de travail.

✓ **Pour l'établissement :** baisse de la qualité du service, réclamations clients, turnover, difficultés de fidélisation et coûts de désorganisation.

✓ **Pour l'employeur :** difficultés de management, perturbation de l'activité et risques juridiques ou financiers en cas de manquement.

Quelles sont vos obligations en tant qu'employeur ?

✓ **Protéger la santé physique et mentale des salariés :** prendre les mesures nécessaires pour prévenir les risques professionnels, notamment psychosociaux *(article L. 4121-1 du Code du travail).*

✓ **Évaluer les risques et les intégrer au DUERP :** identifier les situations de surcharge, de stress, de fatigue ou de tensions, dès le premier salarié.

✓ **Mettre en œuvre des actions de prévention :** adapter l'organisation du travail, clarifier les consignes, prévenir les conflits et accompagner les salariés.

✓ **Respecter les règles de temps de travail et de repos :** durées maximales, pauses et repos obligatoires, conformément aux dispositions légales et conventionnelles applicables.

ABEXE BIZOUARD COURTOIS

SANTÉ MENTALE ET FATIGUE AU TRAVAIL :
3 SITUATIONS CONCRÈTES ET LES BONS RÉFLEXES À ADOPTER

Une femme de chambre épuisée



La situation

Depuis plusieurs semaines, une salariée accumule les retards, se plaint de douleurs et semble épuisée. L'hôtel est souvent complet et l'équipe doit gérer plusieurs absences.



À éviter

Lui reprocher son manque d'efficacité ou lui demander d'accélérer la cadence sans examiner ses conditions de travail.



Les bons réflexes

Échanger avec elle, vérifier le nombre de chambres attribuées, les contraintes rencontrées et les temps de récupération. Adapter si nécessaire la répartition du travail et solliciter le service de prévention et de santé au travail.

Un cuisinier sous pression



La situation

Dans un restaurant, un cuisinier travaille au sein d'une équipe réduite et enchaîne les services chargés. Il devient irritable, semble épuisé et commet des erreurs inhabituelles.



À éviter

Lui reprocher son manque de résistance au stress ou considérer que la pression est inévitable en cuisine.



Les bons réflexes

Examiner avec lui la charge de travail, les effectifs, l'enchaînement des services et les temps de repos. Revoir si nécessaire les priorités, la répartition des tâches et l'organisation pendant les pics d'activité.

Un réceptionniste face aux incivilités



La situation

Un salarié de réception fait régulièrement face à des clients agressifs. Il devient anxieux avant ses prises de poste et redoute de travailler seul le soir.



À éviter

Banaliser les incidents en considérant que les clients difficiles font partie du métier.



Les bons réflexes

Prendre les incidents au sérieux, prévoir une procédure de gestion des clients agressifs, définir les situations nécessitant l'intervention du responsable et éviter autant que possible l'isolement face aux situations à risque.

QUELQUES DISPOSITIFS SIMPLES ET ACTIONS CONCRÈTES
POUR AGIR EN PRÉVENTION

Axe d'action	Pourquoi / Comment	Mesures concrètes générales
Anticiper et organiser les plannings	Des horaires mieux anticipés permettent de limiter la fatigue, de favoriser la récupération et de réduire le stress lié aux changements imprévus.	• Utiliser un planning prévisionnel partagé, communiqué suffisamment tôt, en limitant les changements de dernière minute • Mettre en place un tableau de suivi des heures, pauses et temps de repos pour en vérifier le respect. • Prévoir une procédure de remplacement en cas d'absence ou d'imprévu. • Repérer et limiter les enchaînements de services ou d'horaires particulièrement fatigants
Adapter la charge de travail à l'activité	Une charge de travail adaptée aux effectifs et aux pics d'activité permet de prévenir la surcharge, les erreurs et les situations d'épuisement.	• Construire un tableau prévisionnel d'activité : taux d'occupation, chambres à préparer, réservations, nombre de couverts • Utiliser des fiches de répartition des tâches par service ou par poste • Prévoir un plan de renfort pour les périodes de forte affluence • Fixer des objectifs réalistes, adaptés aux effectifs et aux moyens disponibles
Organiser des pauses et favoriser la récupération	Des pauses effectives et des temps de récupération suffisants contribuent à limiter la fatigue physique et mentale et à maintenir la vigilance.	• Organiser les services pour permettre la prise effective des pauses avec un suivi • Prévoir un système de relais entre salariés pendant les pauses • Limiter les sollicitations pendant les temps de repos • Organiser, lorsque cela est possible, une rotation des tâches les plus pénibles ou exigeantes
Favoriser le dialogue et repérer les difficultés	Des échanges réguliers permettent d'identifier rapidement les situations de surcharge, de stress ou de tensions avant qu'elles ne s'aggravent.	• Organiser des réunions d'équipe et interservices, ainsi que des points individuels réguliers avec les salariés • Repérer les signes de fatigue, de stress ou de retrait et rechercher avec les salariés des solutions adaptées • Réaliser des entretiens d'évaluation (bilan du travail et fixer des objectifs réalistes), et des entretiens de parcours professionnel (les besoins de formation, perspectives d'évolution, pénibilité) • Mettre en place un tableau de suivi des difficultés signalées et des actions correctives engagées
Clarifier les rôles, les consignes et les priorités	Une organisation claire limite les incompréhensions, les tensions entre collègues et le stress lié aux responsabilités mal définies.	• Formaliser et actualiser les fiches de poste pour clarifier les missions, les responsabilités et les priorités de chacun • Rédiger des procédures opérationnelles standard (SOP) et mettre à disposition des check-lists adaptées aux postes • Donner des consignes claires et organiser les transmissions entre équipes et services à l'aide d'un cahier de liaison • Prévoir un parcours d'intégration pour les nouveaux salariés et identifier les personnes référentes en cas de difficulté
Prévenir et gérer les situations difficiles	Les incivilités, les conflits et les comportements inappropriés peuvent affecter la santé mentale des salariés. Une réponse organisée permet de mieux les protéger.	• Formaliser une procédure en cas de client agressif ou de conflit • Former les salariés à la gestion des situation clients difficiles • Mettre en place une procédure d'alerte (personnes à contacter, fiche de signalement des incidents) • Prévoir un entretien de suivi après un incident et des mesures de protection adaptées

À retenir : les signaux qui doivent vous alerter

Fatigue inhabituelle, irritabilité, erreurs répétées, absences, désengagement ou tensions dans l'équipe sont autant de signaux à surveiller.

Le bon réflexe : échanger avec les salariés, examiner leurs conditions de travail, rechercher les causes des difficultés et agir rapidement.

Attention : Ces signes ne constituent pas un diagnostic médical.

Ces signes ne traduisent pas nécessairement une situation de RPS. Ils appellent toutefois une vigilance particulière, un dialogue avec les salariés et, si nécessaire, l'appui du service de prévention et de santé au travail.

NOTRE
ACCOMPAGNEMENT

Les modalités d'accompagnement

Nous vous accompagnons dans **l'identification, l'évaluation et la prévention des risques psychosociaux, ainsi que dans leur intégration au document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).** Mais également dans l'analyse et l'amélioration de l'organisation du travail, ainsi que sur la formalisation d'outils et de procédures RH et opérationnelles (fiches de poste, procédures standardisées, tableaux de suivi, dispositifs d'alerte…), adaptés aux besoins et aux contraintes de votre établissement.

Le coût de la prestation
Sur devis

ABEXE BIZOUARD COURTOIS