

## **Gestionarea riscurilor psihosociale în sectorul HORECA**

### **1. Introducere**

Lucrătorii din sectorul hoteluri, restaurante și catering (HORECA) trebuie să facă față unor condiții de muncă foarte nefavorabile cum sunt programele de lucru prelungite, neregulate și de multe ori noaptea sau în weekend. Mai mult, mediul de muncă psihosocial s-a deteriorat în ultima decadă<sup>1</sup>, conducând la un serios risc de stres profesional. Din aceste motive, Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă a identificat acest sector ca fiind un sector cu riscuri.

### **2. Statistici și legislație**

În 2004, în sectorul hoteluri și catering lucrau peste 7,8 milioane de lucrători, iar acest sector a produs în UE venituri de 338 miliarde euro. Franța, Germania, Italia, Spania și Regatul Unit dețineau 72% din întreprinderi și 75% din forța de muncă a acestui sector. Numai Regatul Unit deținea 24% din forța de muncă, în timp ce Franța și Italia dețineau, fiecare, peste 18 % din întreprinderile din sectorul hoteluri și catering din UE<sup>2</sup>.

Acest sector are o pondere mare de întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri) și o rată medie ridicată privind munca part-time. În 2001, peste 1,4 milioane de întreprinderi, reprezentând 90% din întreprinderile din acest sector, erau micro-întreprinderi cu 10 sau mai puțini angajați<sup>3</sup>. Femeile reprezentau 56% din lucrători iar 22% erau liberi profesioniști; 13% aveau contracte de muncă pe durată nedeterminată în timp ce 4% erau angajați temporar prin agent de angajare. Peste 28% din lucrători aveau sub 25 ani<sup>4</sup>.

În comparație cu alte sectoare, sectorul HORECA este mai puțin subiect de reglementare și intervenții guvernamentale.

### **3. Factori de risc psihosociali**

*Cifrele din acest capitol sunt bazate pe Anchetele Europene privind Condițiile de Muncă din Europa. Rezultatele anchetelor din anii 2000 și 2002, ultima incluzând mai multe state membre, au fost combinate.*

Prin factori psihosociali, înțelegem acei factori caracteristici muncii care se referă la organizarea muncii și la efortul mental implicat. În general, factorii de risc includ solicitări psihice și conflictuale, lipsa posibilității de control asupra propriei munci și lipsa sprijinului din partea colegilor și a șefilor.

Caracteristic sectorului HORECA sunt programele de lucru prelungite și cu orare specifice. Majoritatea lucrătorilor din Europa (63,5%) nu au lucrat niciodată peste 10 ore pe zi. Cu toate acestea, în sectorul HORECA 47,5% din lucrători lucrează 10 ore și peste cel puțin o dată pe lună.

Lucrătorii europeni lucrează, în medie, 39,6 ore pe săptămână; un lucrător din sectorul HORECA lucrează, în medie, 43,4 ore pe săptămână. Totuși,



## Gestionarea riscurilor psihosociale în sectorul HORECA

există mari diferențe între țări. În majoritatea țărilor din nordul Europei, lucrătorii din sectorul HORECA lucrează mai puține ore decât lucrătorii din alte sectoare.

Peste 71% din lucrătorii sectorului HORECA lucrează seara — între orele 18.00 și 22.00 cel puțin două ore — și peste 45% lucrează noaptea — între orele 22.00 și 5.00 cel puțin două ore. Pentru întreaga forță de muncă aceste procente sunt 45% și, respective, 19%. Mai mult, majoritatea lucrătorilor din HORECA lucrează în weekend — 83% în zilele de sâmbătă și 69% în zilele de duminică (51% și, respective 29%, pentru întreaga forță de muncă).

Luând în considerare aceste programe de lucru solicitante, nu este surprinzător că lucrătorii din sectorul HORECA nu pot asigura un echilibru corespunzător între viața personală și cea profesională. În conformitate cu Ancheta Europeană privind Condițiile de Muncă din Europa, circa 36% din lucrătorii din sectorul HORECA consideră că programul lor de lucru nu le permite realizarea în bune condiții a obligațiilor lor familiale sau sociale, în timp ce numai 19% din lucrătorii din toate sectoarele de activitate consideră la fel.

Lucrătorii din sectorul HORECA se confruntă, de asemenea, cu sarcini de muncă grele, respectiv lucrul sub presiunea timpului și contactul permanent cu clienții. Lucru în ritm rapid și termene foarte strânse este mult mai frecvent în sectorul HORECA decât în alte sectoare. Sarcinile de muncă sunt dependente de comportamentul clienților. Lipsa autocontrolului este inerentă în sector și numeroși lucrători nu au posibilitatea de a-și planifica și organiza propria muncă.

Contactul cu clienții poate ridica probleme: violența, hărțuirea și discriminarea sunt mai frecvente în sectorul HORECA decât în alte sectoare. Lucrătorii din acest sector sunt deseori confrunțați cu intimidarea (12% versus 8.5%), violența fizică (6.5% versus 3.5%) și interes sexual nedorit (8% versus 2%). Mai mult, lucrătorii din sectorul HORECA sunt supuși unei discriminări mai mari față de lucrătorii din alte sectoare (10.5% versus 6.5%). În special lucrătorii din baruri, discoteci și cluburi de noapte sunt mai expuși la risc.

### 4. Efecte

O pătrime din absențele de la serviciu cu durata de o două săptămâni sau mai mult sunt cauzate de stresul în muncă în întreaga Europă<sup>5</sup>. În general, este susținut științific faptul că stresul în muncă, permanent, cauzează afectarea sănătății fizice și psihice, în special afecțiuni cardiovasculare și deces<sup>6</sup>.

Muncitorii din sectorul HORECA acuză dureri de cap, stres și panică peste medie<sup>7</sup>. Totuși, cifrele din UK arată că sectorul HORECA are o rată de incidență a bolilor legate de muncă sub media pe sectoare.

Datele privind forța de muncă din 2003/04 și răspunsul la anchetele privind îmbolnăvirile profesionale arată că boli raportate au reprezentat un număr estimat de 1 milion de zile lucrătoare pierdute în 2003/04, cu o rată



## Gestionarea riscurilor psihosociale în sectorul HORECA

corespunzătoare de 1,1 zile pe lucrător. În 2004/05 rata îmbolnăvirilor cauzate de muncă, raportate de lucrători, reprezentând 1.800 boli la 100.000 lucrători, a fost statistic semnificativ mai mică față de rata îmbolnăvirilor pentru întreaga industrie (3.400 boli la 100.000 lucrători). Mai mult, rata stresului, depresiei și anxietății în 2001/02 a fost statistic semnificativ mai mică decât cea a întregii industrie<sup>8</sup>.

O posibilă explicație a ratelor mai mici de îmbolnăviri cauzate de muncă existente în sectorul HORECA ar putea fi numărul mare de lucrători tineri. Lucrătorii se angajează și părăsesc repede sectorul<sup>9</sup>. Este posibil ca ei să părăsească sectorul înainte ca o boală cauzată de muncă să se manifeste.

Cea de-a treia Anchetă Europeană privind Condițiile de Muncă dezvăluie schimbări ale condițiilor de muncă din sectorul HORECA în perioada 1995 - 2000. Creșterea semnificativă a exigențelor profesionale a fost însoțită de lipsa de control asupra muncii și de mai multă muncă necalificată. Aceasta poate avea ca efect creșterea constrângerilor profesionale și afectarea sănătății. Nivelul ridicat de absenteism sau fluctuație, conflictele interpersonale frecvente sau plângerile lucrătorilor constituie unele semne care pot indica probleme de stres profesional<sup>10</sup>.

### 5. Strategii de prevenire și intervenție

Inițiativele pentru prevenirea riscurilor psihosociale pot avea loc la nivel de sector, companie, sau la nivel individual, al lucrătorului. Activitățile la nivel de sector pot permite acțiuni conjugate cum sunt, de exemplu, convențiile privind SSM în Olanda, semnate de guvern, asociațiile patronale și organizațiile sindicale. Sectorul HORECA a încheiat o astfel de convenție în iunie 2000, având scopul de reducere cu 10% a muncii sub presiune.

Cele două mari tipuri de acțiuni de prevenire la nivel de companie implică procesele de organizare a muncii și caracteristicile muncii. Acțiunile de prevenire la nivel individual sunt de obicei dedicate instruirii personalului.

Acțiunile de prevenire și combatere a riscurilor psihosociale trebuie să fie precedate de evaluarea riscurilor. Angajatorii au obligația legală de a proteja securitatea și sănătatea angajaților lor<sup>11</sup>. Angajatorul trebuie să evalueze riscurile pentru securitate și sănătate la locurile de muncă și, unde este necesar, să îmbunătățească condițiile de muncă. O evaluare a riscurilor eficace trebuie să includă toate operațiile de muncă și modul în care este efectuată sarcina de muncă. Angajații trebuie să coopereze cu angajatorul lor și cu conducătorii locurilor de muncă pentru evaluarea riscurilor. În majoritatea țărilor europene sunt disponibile instrumente de evaluare a riscurilor specific sectoarelor de activitate.



## Gestionarea riscurilor psihosociale în sectorul HORECA

Tabelul de mai jos prezintă acțiuni de combatere a riscurilor psihosociale în sectorul HORECA .

| <b>Factor de risc psihosocial</b>                  | <b>Acțiune preventivă la nivel de companie</b>   | <b>Acțiune preventivă la nivel individual</b>                                    |
|--|--|--|
| Programe de lucru prelungite și la ore neobișnuite | Modificări ale contractelor și programelor de lucru  |  |
| Echilibru între viața profesională și cea privată  | Măsuri privind programe de lucru flexibile<br>Îngrijire copii                                  |  |
| Supraîncărcare                                     | Schimbări organizaționale<br>Proiectarea locului de muncă<br>Participarea la luarea deciziilor | Instruire pentru managementul stresului<br>Instruire pentru gestionarea timpului |
| Contactul cu clienții                              | Îmbunătățirea măsurilor de securitate  | Instruire pentru a face față agresiunilor  |

### 6. Sumarul politicilor

Caracteristicile muncii din sectorul HORECA — programe de lucru prelungite și la ore neobișnuite, supraîncărcarea, lipsa posibilității de control asupra propriei munci și comportamentul clienților — contribuie la lipsa de atractivitate pentru dezvoltarea carierei în acest sector. Ca efect, sectorul se confruntă cu o înaltă rată a fluctuației și dificultăți de recrutare a personalului, care tinde să perpetueze lipsa de cunoștințe. Provocarea este de a schimba această percepție negativă a sectorului prin îmbunătățirea condițiilor de muncă<sup>12</sup>.

Una dintre provocările pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă o constituie asigurarea implicării atât a angajaților cât și a angajatorilor în acest proces. Aceasta accentuează rolul procesului de dialog social și rolul organizațiilor sindicale. Mai mult, diferențele culturale între țări și regiuni ar putea conduce la diferențe de aplicare și interpretare a legislației. Diferențele culturale dintre lucrătorii din diferite regiuni pot conduce și la diferențe în preferințele acestora privind condițiile de muncă. Poate fi o provocare și pentru reprezentanții lucrătorilor implicați în dialogul social (Eurofound 2005).

Pentru că marea majoritate a companiilor din sectorul HORECA (90%) sunt întreprinderi mici, cu mai puțin de 10 angajați, angajatorii nu dispun deseori de timp și resurse pentru a urma legislația și politicile. Deseori nu dispun de expertiză pentru a realiza evaluarea generală a riscurilor și uneori ezită să apeleze la consultanță externă, costisitoare<sup>13</sup>.



## Gestionarea riscurilor psihosociale în sectorul HORECA

### 7. Concluzii

Lucrătorii din sectorul HORECA se confruntă cu un mediu de muncă psihosocial nefavorabil. Într-o scrisoare către membrii Parlamentului European, în mai 2005, HOTREC, Confederația Asociațiilor Naționale din domeniul Hoteluri, Restaurante, Cafenele și Organizații Similare din Uniunea Europeană și Spațiul Economic European, și-a exprimat îngrijorarea față de impactul unei amendări a directivei privind timpul de lucru în sectorul hotelier. În general, provocarea este de a convinge întreprinderile că îmbunătățirea condițiilor de muncă din sector prezintă importanță pe termen lung.

### 8. Informații suplimentare

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (EU)

<http://Eurofound.europa.eu>

<http://Eurofound.europa.eu/pubdocs/2003/08/en/1/ef0308en.pdf>

<http://www.emcc.Eurofound.eu.int/content/source/eu05027a.html?p1=sectorfutures&p2=eu05024a&p3=Hotels and catering>

European Social Partner Agreement on Stress

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2004/oct/stress\\_agreement\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf)

Health and Safety Executive (UK)

<http://www.hse.gov.uk/statistics/industry/hotel.htm>

International Labour Organisation

<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/wp211.pdf>

European Agency for Safety and Health at Work

<http://osha.europa.eu/data/legislation/1>



### Referințe

---

- <sup>1</sup> Houtman ILD, Andries F, Berg R van den & Dhondt S. 'Sectoral profiles of working conditions'. Dublin, Ireland: EFILWC (2002).
- <sup>2</sup> Eurofound 2005: 'Hotels and catering — policies, issues and the future'.
- <sup>3</sup> Eurofound 2005: 'Hotels and catering — policies, issues and the future'.
- <sup>4</sup> Eurofound 2003: 'Sectoral profiles of working conditions'
- <sup>5</sup> Eurostat 2001: 'Work-related health problems in the EU in 1998-99'.
- <sup>6</sup> Hemingway H, Marmot M. 'Psychosocial factors in the aetiology and prognosis of coronary heart disease: systematic review of prospective cohort studies'. BMJ;318:1460-7 (1999).
- <sup>7</sup> Houtman ILD, Andries F, Berg R van den & Dhondt S. Sectoral profiles of working conditions;. Dublin, Ireland: EFILWC (2002).
- <sup>8</sup> Health & Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/statistics/industry/hotel.htm>
- <sup>9</sup> Klein Hesselink J, Houtman I, Van den Berg R, Van den Bossche S, Van den Heuvel F. 'EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions'. Dublin, Ireland: EFILWC (2004).
- <sup>10</sup> International Labor Organization:  
<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/wp211.pdf>
- <sup>11</sup> <http://osha.europa.eu/data/legislation/1>
- <sup>12</sup> Eurofound 2005: 'Hotels and catering — policies, issues and the future'.
- <sup>13</sup> Klein Hesselink J, Houtman I, Van den Berg R, Van den Bossche S, Van den Heuvel F. 'EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions'. Dublin, Ireland: EFILWC (2004).