

## ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 10 - numero 2078 di mercoledì 07 gennaio 2009

### Dati e prevenzione nel settore alberghiero e della ristorazione

*Disponibile on line una scheda prodotta dall'OSHA che illustra dati, rischi, prevenzione e protezione dei lavoratori nel settore alberghiero, ristorazione e catering (HO.RE.CA.): il rischio più significativo? Quello psicosociale.*

Publicità

L'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (OSHA) si è già occupata in passato della prevenzione del rischio in uno dei settori in più rapida crescita in Europa, quello alberghiero, della ristorazione e del catering (generalmente raccolto nell'acronimo "HO.RE.CA.").

In particolare questo settore è una importante fonte di occupazione per lavoratori giovani poco qualificati e per lavoratori stranieri che sono così esposti ad una molteplicità di rischi lavorativi.

Ad esempio i rischi psicosociali dovuti alla frequente temporaneità del posto di lavoro, agli orari irregolari, alle retribuzioni basse, ai turni serali e notturni e alle scarse prospettive di carriera. Rischi psicosociali acuiti dal contatto con i clienti, specialmente in pub, discoteche, night club e bar. I lavoratori del settore alberghiero e della ristorazione sono più soggetti degli altri lavoratori a intimidazioni (12%), violenze fisiche (6,5%) e molestie sessuali (8%).

In Italia in questo comparto nel 2006 sono stati indennizzati circa 28.000 casi di infortuni sul lavoro, corrispondenti al 5% degli infortuni indennizzati per tutto il settore Industria e Servizi, con un rischio infortunistico pari a 31 infortuni ogni 1.000 addetti.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

L'OSHA ha pubblicato un factsheet, una scheda che illustra i principali risultati di un report di prevenzione nel settore HO.RE.CA., un report il cui obiettivo era quello di fornire una panoramica della sicurezza e della salute sul lavoro, individuare le buone pratiche ed esaminare i principali cambiamenti occupazionali ed economici del settore.

In questo documento si ricorda che il settore alberghiero, della ristorazione e del catering - costituito da alberghi, bar, pub, ristoranti, servizi di catering, ristorazione rapida da asporto, caffè e bistrot ? è un settore in crescita che **offre occupazione ad oltre 7,8 milioni di persone nell'Unione europea** ed incide in maniera rilevante nell'economia di molti stati.

#### Caratteristiche del settore

In questo settore, costituito principalmente da piccole imprese con meno di 10 dipendenti, la forza lavoro è costituita principalmente da giovani e in maggioranza da donne (54 %).

"Secondo una statistica europea (EU-25, Eurostat 2005) **circa il 48 % dei dipendenti ha meno di 35 anni**, mentre le persone di 55 anni o di età superiore rappresentano meno del 10 % della forza lavoro (benché questa percentuale stia aumentando a causa del cambiamento demografico)".

Inoltre "il livello di istruzione di questa forza lavoro è basso: il 40 % dei dipendenti è in possesso di qualifiche di livello relativamente basso; soltanto 1 dipendente su 10 ha un livello di istruzione elevato".

Malgrado queste premesse e nonostante le condizioni di lavoro impegnative, in Europa "il settore non presenta tassi di infortuni e malattie superiori alla media".

## Politiche nazionali ed europee

Riguardo a quest'aspetto la scheda ricorda che "poiché il 90 % di tutte le strutture Horeca è di piccole dimensioni, i datori di lavoro spesso non hanno il tempo e le risorse necessarie per comprendere e seguire le problematiche legislative del loro settore". Dunque l'applicazione della legislazione a livello di impresa "sembra costituire un problema significativo".

Nel documento si ricorda che nel 2004 la Federazione Europea dei Sindacati dei Settori dell'Alimentazione, dell'Agricoltura e del Turismo (EFFAT) e HOTREC, la Federazione delle Associazioni Professionali degli Alberghi, dei Ristoranti e dei Caffè dell'UE e del SEE, hanno siglato un documento, intitolato "**An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector**", che invitava le imprese a:

- "formulare politiche in materia di assunzione, retribuzione, promozione, formazione e recesso contrattuale";
- sviluppare "pratiche come il 'job splitting' (suddivisione di un posto di lavoro in due posti di lavoro a tempo parziale), il flexi-time (flessibilità degli orari) e altre misure volte a promuovere l'equilibrio vita-lavoro;
- impiegare nuovamente i lavoratori stagionali, da una stagione all'altra, per mantenere la continuità e la stabilità;
- evitare discriminazioni e considerare gli incentivi non finanziari che hanno un impatto positivo sulla famiglia, come l'assistenza ai bambini;
- offrire formazione per rafforzare la «professionalità» e l'occupabilità dei lavoratori;
- coinvolgere i lavoratori nella formulazione di politiche di prevenzione;
- a informare e consultare i lavoratori e i loro rappresentanti in merito a qualsiasi programma di ristrutturazione.

## Condizioni di lavoro e rischi lavorativi

In questo settore lavorativo "**dal 1995 al 2000 si è osservato un notevole peggioramento delle condizioni di lavoro**, in particolare in relazione ai rischi psicosociali come quelli connessi alle condizioni ergonomiche, alle mansioni lavorative, agli orari di lavoro e all'autonomia lavorativa".

Il settore HO.RE.CA. inoltre "si sta trasformando rapidamente in seguito all'entrata nel mercato di nuove tecnologie e al cambiamento delle esigenze dei clienti".

I **rischi lavorativi** più significativi sono i seguenti:

- "sforzo fisico dovuto a posture erette e statiche per periodi prolungati, al trasporto e al sollevamento, ai movimenti ripetuti, spesso associati ad altre condizioni di lavoro sfavorevoli, come la progettazione inadeguata del luogo di lavoro;
- esposizione ad alti livelli di rumori: circa il 29 % dei lavoratori del settore sono esposti a rumori e oltre il 4 % ritiene che essi mettano a rischio la loro salute;
- ambienti di lavoro caldi o freddi, in particolare alte temperature combinate con correnti d'aria e porte aperte, e l'alternanza tra il lavoro svolto al caldo, in condizioni di umidità e in ambienti freddi, quali i magazzini;
- tagli e bruciature;
- inciampi, scivolamenti e cadute causati da pavimenti umidi e scivolosi, ostacoli e cadute dall'alto;
- sostanze pericolose; ad esempio, l'ampio impiego di agenti detergenti e di agenti biologici nel cibo"

In particolare i **fattori di rischio psicosociale** più importanti sono:

- "orari di lavoro lunghi e straordinari: il settore è caratterizzato da lunghi turni e da orari di lavoro irregolari e inusuali; un'ampia parte del lavoro viene svolto quando le altre persone non sono al lavoro;
- difficoltà a mantenere l'equilibrio vita-lavoro, in particolare considerando l'imprevedibilità degli orari di lavoro, la lunghezza dei giorni lavorativi e la mancanza di controllo sul lavoro;
- carichi e ritmi di lavoro pesanti: **circa il 75 % dei lavoratori si lamenta dell'elevato ritmo di lavoro**; il 66 % deve lavorare con scadenze ristrette, mentre il 48 % afferma di non avere sufficiente tempo per completare il proprio lavoro;
- scarso controllo sul lavoro: il lavoro monotono che non lascia spazio alla creatività e che richiede scarsa iniziativa è molto diffuso;
- contatto con i colleghi e con il superiore: la mancanza di supporto può aggravare lo stress sul lavoro; circa il 70 % della forza lavoro si sente libero di chiedere sostegno ai colleghi, mentre soltanto il 53 % ai propri supervisori;
- contatto continuo con i clienti che può essere fonte di stress o, nei casi peggiori, può portare a molestie e persino a violenze;
- mancanza di formazione e istruzione: alcune di queste occupazioni non richiedono un'istruzione formale e possono essere svolte da chi ha un basso livello di formazione e di esperienza".

## Casi studio

Secondo le 18 esperienze di prevenzione realizzate nei luoghi di lavoro e successivamente analizzate, si rileva che "**azioni di successo per la prevenzione dei rischi**" si realizzano con:

- "una buona valutazione dei rischi; l'identificazione precoce dei rischi è essenziale per assicurare che vengano affrontate le opportune problematiche;
- il coinvolgimento dei lavoratori per assicurare che tutte le problematiche vengano individuate e per fornire il supporto

necessario ad un'attuazione di successo delle misure di prevenzione;

- impegno da parte del personale dirigente;

- partenariati di successo per lanciare iniziative su ampia scala a livello regionale, nazionale o settoriale; per assicurare il successo di questi tipi di progetti, tutte le parti interessate devono essere coinvolte;

- una formazione appropriata;

- un approccio inclusivo che utilizzi diversi tipi di azioni che possano accrescere il successo generale di qualsiasi iniziativa intrapresa".

Factsheet n°79 "Protezione dei lavoratori nel settore alberghiero, della ristorazione e del catering", OSHA (formato PDF, 182 kB).



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

---

[www.puntosicuro.it](http://www.puntosicuro.it)