

Dossier de Presse

Contact : Muriel Hoyaux

Tél. 01 44 43 99 01 • Fax 01 47 20 53 53

la **santé**
à tous les
rayons

Contexte : de l'étude à l'action

La profession du commerce et de la distribution à prédominance alimentaire lance son plan d'actions en région : 1^{ère} réunion à Lille le 25 septembre 2007

Le plan d'actions de la profession

1. La mise en place des indicateurs de suivi de la santé au travail des salariés
2. La réalisation d'un guide pratique
3. La promotion régionale de l'étude Ergodistrib et du guide
4. Les actions sur les vitrines froides
5. La formation des manageurs de rayon et la sensibilisation des acheteurs de matériels

Annexe

Conclusions de l'enquête Ergodistrib :
une première dans le monde des entreprises

Contexte : de l'étude à l'action

Comptant 640 000 salariés, dont 62% de femmes, et 87% d'employés/ouvriers, le secteur du commerce et de la distribution à prédominance alimentaire est un grand secteur d'emploi. Les salariés sont jeunes – la moitié a moins de 35 ans – et l'ancienneté progresse (8,8 ans contre 8,5 ans en 2004).

Depuis plusieurs années, la branche se préoccupe de l'amélioration des conditions de travail et de la santé de ses salariés. De nombreux travaux ont été conduits pour l'ergonomie des postes d'encaissement, la formation et l'élaboration de guides notamment pour mieux appréhender les situations d'incivilité voire d'agressivité vécues par les salariés au contact de la clientèle, ...

Depuis l'accord de 2003 sur la santé au travail, la branche s'est dotée d'une commission paritaire dédiée à la santé et à la sécurité au travail, regroupant les employeurs et les salariés, et se fixe des objectifs de prévention.

En 2005, la commission a confié au CISME, qui regroupe les services interentreprises de santé et de médecine au travail, la réalisation d'une enquête sur la santé des salariés et la conduite d'études de postes.

L'enquête Ergodistrib était lancée : 355 médecins ont été mobilisés sur la santé et le vécu au travail de près de 5000 salariés et 350 situations de travail ont été étudiées tant par les médecins que par des intervenants en prévention des risques professionnels. L'enquête, dont les conclusions ont été présentées le 29 novembre 2006, (voir annexe) permet aujourd'hui à la branche de lancer son plan d'actions.

Le plan d'actions de la profession

1. La mise en place des indicateurs de suivi de la santé au travail des salariés

Au vu du contexte, la branche « commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire » souhaite recueillir des indicateurs :

- de suivi de santé des salariés,
- visant à déterminer les mesures de prévention nécessaires,
- mesurant l'impact des mesures de prévention déjà mises en place.

En ce qui concerne les moyens, ils se situent à deux niveaux :

1 - Participer à l'Observatoire national de suivi de la santé des salariés.

Dénommé « EVREST », il est mis en œuvre pour tous les secteurs d'activité et est géré par le Groupement d'intérêt scientifique (GIS) regroupant notamment le CISME (mandaté par la FCD pour la réalisation de l'enquête Ergodistrib). Basé sur la participation volontaire de médecins du travail, il enregistre des données sur la santé des salariés suivis périodiquement par ces médecins. Si, sur le plan national, seuls les salariés nés en octobre les années paires seront suivis dans le cadre d'EVREST (base retenue par l'INSEE), la FCD souhaite étendre ce suivi à l'ensemble des salariés.

Elle espère la mobilisation des médecins du travail comme cela fut le cas pour Ergodistrib. Les données seront analysées par le médecin conseil de la FCD.

2 - Recenser des données sur les AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles), inaptitudes et aptitudes avec restrictions, par l'implication des services RH et des directeurs de magasin, d'entrepôt...

Les données suivies ont été validées par un groupe de travail paritaire. La compilation des données enregistrées informatiquement permettra d'effectuer une analyse semestrielle et annuelle et d'établir des tableaux de bord de gestion, de suivi et d'alerte.



2. La réalisation d'un guide pratique

Les objectifs de ce guide pratique sont doubles :

- faciliter l'analyse des risques,
- rechercher des solutions pratiques pour assurer la prévention.

Ce guide propose des outils d'observation et des pistes d'amélioration tirées de l'expérience de différents types de magasins, enseignes ou autres pays.

Sa mise en œuvre repose sur une démarche participative qui associe les personnes concernées par un rayon, un secteur ou l'ensemble du magasin.

Ergodistrib a bien montré la pertinence et la richesse des propositions des acteurs de terrain pour évaluer et résoudre les problèmes. Certaines propositions de ce guide en sont directement issues.

Ce document propose des grilles d'observation ou de relevés, qui permettent d'identifier les facteurs de risques.

À la fin du dossier, une rubrique pour en savoir plus donne des références bibliographiques et des liens internet pour retrouver les textes complets. Enfin, les principaux textes réglementaires, normes et recommandations sont listés. Ce guide méthodologique est établi sous forme papier accompagné d'un CDROM et consultable en ligne.

3. La promotion régionale de l'étude Ergodistrib et du guide

Afin de mieux comprendre l'ensemble des questions relatives à la santé dans le commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, des réunions sont programmées auprès des enseignes.

Elles sont animées par la FCD avec le concours du CISME dans une dizaine de régions : Nord/Picardie, Est, Centre/Rhône-Alpes, Normandie/Bretagne, Ouest, Sud-Ouest, Île-de-France et PACA...

Cette approche de démultiplication comporte deux aspects essentiels : permettre la diffusion et l'appropriation du guide, mobiliser les enseignes et les médecins du travail à participer au questionnaire EVREST. Seront également invités les services de médecine interentreprises, les inspections du travail, les médecins inspecteurs régionaux.

4. Les actions sur les vitrines froides

En ce qui concerne le mobilier, en particulier les vitrines froides, la profession a décidé la création d'un groupe de travail, associant les représentants des enseignes, des fabricants de meubles vitrines, de médecins du travail et d'ergonomes, ainsi que PERIFEM.

Ce groupe a pour objectif d'établir un cahier des charges prenant en compte l'ergonomie du poste de travail, les contraintes dues au « froid », commerciales et de marketing.

5. La formation des managers de rayon et la sensibilisation des acheteurs de matériels

Cette phase de sensibilisation comporte deux objectifs :

- concernant les managers de rayon : appréhender les contraintes liées à un poste de travail (dont les postures délétères, le port de charge, la répétition des gestes...), l'importance du mobilier dans la santé au travail ; contribuer à l'élaboration d'un plan d'actions de prévention,
- pour les acheteurs de matériels : les sensibiliser sur le choix du mobilier et des matériels professionnels de manutention.

Cette sensibilisation des managers de rayon et des acheteurs de matériels nécessite une formation.

- Elle sera de 2 jours pour les managers de rayon et pourra au choix de l'enseigne, être effectuée en interne ou à l'extérieur.
- Quant aux acheteurs de matériels : un guide pédagogique sera réalisé permettant ainsi l'insertion d'un module « santé au travail » dans les programmes de formation interne.

Ergodistrib

Une enquête réalisée par 355 médecins du travail sur les problèmes de santé perçus et le vécu de 5 000 salariés. 350 études de postes menées par des médecins et des intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP).

Conclusions de l'enquête Ergodistrib : une première dans le monde des entreprises

Conduite en 2006, l'enquête Ergodistrib avait pour objectif la mise en évidence des facteurs professionnels (physiques et organisationnels) pouvant être à l'origine des problèmes rachidiens et des troubles musculo-squelettiques (TMS) rencontrés dans notre secteur d'activité.

Elle fut réalisée en deux phases :

- une enquête épidémiologique transversale au moyen d'un questionnaire santé - travail
- des études de poste permettant d'analyser l'activité et d'identifier les facteurs explicatifs des TMS qui ressortent de l'enquête santé.

1. L'enquête Ergodistrib a montré essentiellement

- Une prédominance des douleurs au niveau cou – épaule – dos (région lombaire majoritairement)
- L'importance des postures bras en l'air – position inconfortable des bras – tronc penché en avant
- Le nombre important de charges lourdes manipulées > 10 kg dans certains rayons notamment
- Les problèmes posés par la nature du produit et le packaging
- Et enfin, les dépassements d'horaires qui témoignent d'éventuelles contraintes organisationnelles. Les études de poste, quant à elles, ont mis l'accent sur deux déterminants essentiels que l'on retrouve à tous les rayons : les équipements et les facteurs d'organisation.

La charcuterie cumule le plus grand nombre de contraintes. La nature du produit est importante en boucherie et poissonnerie. La fromagerie apparaît comme moins contraignante, pour peu qu'on y améliore les outils de coupe du fromage qui génèrent des contraintes pour les poignets.

90 % des préconisations pour l'amélioration des conditions de travail évoquées par les enquêteurs et / ou les salariés eux-mêmes concernent essentiellement les équipements, puis, dans une moindre mesure, les matériels de manutention et l'organisation du travail.

Ergodistrib permet, par la quantité et la qualité des informations recueillies, de dresser un plan d'actions à plusieurs niveaux, centré sur l'activité effective en magasins.

2. Comment agir sur les déterminants matériels ?

Dans de nombreuses observations et commentaires, les équipements sont ressortis comme facteur majoritaire de pénibilité du travail. Aussi est-il essentiel de prendre en compte la maintenance des matériels existants, mais également d'intégrer la dimension ergonomique dans le choix de nouveaux matériels. Il convient également d'intégrer les critères d'usage dans la conception même des équipements.

Ceci concerne les stands de vente (vitrines, banques réfrigérées,...), les rayonnages, les matériels de fabrication (boucherie, charcuterie, boulangerie,...), puis les matériels de manutention.

3. Agir enfin sur les déterminants organisationnels

Les facteurs d'organisation concernent les espaces de travail, les modes d'approvisionnement des rayons, et la répartition des tâches au sein du magasin.

La procédure ergonomique doit être systématique lors des remodelings ou des constructions de nouveaux magasins prévoyant l'association d'un binôme médecin-ergonome lors d'un projet local. Le médecin doit être celui qui suit habituellement le magasin et l'ergonome, soit un intervenant du Service de Santé au Travail, soit un intervenant externe, selon les compétences disponibles localement. Cette démarche doit être prévue dès le début, et construite de façon à permettre de peser sur les choix.

Pour la conception de nouvelles surfaces de vente, le cahier des charges doit prévoir un ergonome dans l'équipe de maîtrise d'œuvre intégrant la présence de spécialistes en santé, sécurité et ergonomie.

La palettisation et le conditionnement des produits doivent faire l'objet d'une réflexion afin d'optimiser et de rationaliser charge, hauteur, contenu des palettes, ainsi que les modes d'emballage.

La répartition des tâches permet de travailler sur les effectifs disponibles à un instant T et sur les possibilités d'alterner des tâches à contrainte importante avec des activités moins astreignantes.

Il s'agit de réfléchir à des modes d'organisation qui permettent de gérer la charge de travail et de développer des coopérations (facteur de protection contre les TMS).

Ces axes de travail ne seront pertinents que s'il existe une vision partagée dans la profession des problèmes à traiter, et de la nécessité d'intégrer ces questions dans les critères de gestion.

L'ensemble de la démarche « la santé à tous les rayons » permettra d'atteindre quatre objectifs :

- améliorer la qualité de vie au travail des salariés et faciliter leur recrutement et leur fidélisation ;
- améliorer le confort de la clientèle, souvent porteuse de pathologies articulaires ;
- générer des économies sur les dépenses liées à ces problèmes de santé (coûts directs, absentéisme, turn-over,...) ;
- améliorer l'image de la profession en communiquant sur ces démarches préventives.

Contact : Muriel Hoyaux

Tél. 01 44 43 99 01 • Fax 01 47 20 53 53