



## Grande distribution La prévention à tous les rayons

*Avec 30 000 accidents du travail avec arrêt par an et une croissance régulière du nombre de maladies professionnelles déclarées, la grande distribution a triste mine. Une situation d'autant plus inquiétante qu'elle évolue peu, alors que, dans l'ensemble des professions du régime général, l'indice de fréquence des accidents a baissé de 36 % en quinze ans. Problèmes d'organisation, charge physique importante, répétitivité des tâches, pression temporelle..., les facteurs incriminés sont nombreux. Face à un enjeu majeur pour la sécurité et la santé des salariés, la branche accidents du travail et maladies professionnelles*

*de la Sécurité sociale s'est engagée aux côtés des enseignes pour une prise en charge des risques professionnels le plus en amont possible. En 2005 et 2006, l'élaboration d'une stratégie sur des thèmes simples et coordonnés, avec l'obtention d'engagements nationaux des enseignes centralisées par les correspondants d'enseigne et l'évaluation de ces engagements sur le terrain, a notamment permis d'améliorer la prévention des risques liés aux manutentions lors de la mise en rayon. Un premier pas sur une longue route, pour chasser des magasins la pénibilité au travail.*

Dossier réalisé par Grégory Brasseur  
avec Christine Larcher et Céline Ravallec

## Vue d'ensemble Une démarche de branche

**1,5 million de journées de travail perdues pour cause d'arrêts de travail en 2007 dans le secteur de la grande distribution, c'est l'équivalent du fonctionnement de 14 hypermarchés et 130 supermarchés sur une année. Des actions de prévention d'envergure sont coordonnées au niveau national, en partenariat avec les organisations professionnelles et les enseignes.**

Les chiffres sont sans appel. En 2007, on dénombre, en France, 68 accidents du travail pour 1000 salariés dans les supermarchés et 63 dans les hypermarchés. En comparaison, l'indice de fréquence des accidents du travail pour l'ensemble des salariés du régime général est de 39. La situation représente un total de 30000 accidents de travail avec arrêt sur l'année, dont près de 1400 conduisant à une incapacité permanente. La manipulation de produits lourds et la vente à la coupe (boucherie, charcuterie, fromagerie...) sont particulièrement montrées du doigt. Avec plus de 10000 établissements et près de 500000 salariés, la grande distribution voit aussi son nombre de maladies professionnelles reconnues augmenter de façon inquiétante : 1900 en 2007, soit une augmentation de plus de 63% en trois ans. Principalement des affections périarticulaires. Absentéisme, *turn-over*, restrictions d'aptitude, inaptitudes ou encore difficultés de recrutement : les conséquences sont importantes. Alertée, la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD) a confié au Centre interservice de santé et de médecine du travail en entreprise (Cisme) la réalisation d'une enquête,

*Avec plus de 10000 établissements et près de 500000 salariés, la grande distribution voit son nombre de maladies professionnelles reconnues augmenter de façon inquiétante.*

### Accidents : les chiffres clés

Les manipulations et manutentions manuelles représentent 38 % des accidents du travail dans les hypermarchés, 33 % dans les supermarchés, 32 % dans les supérettes. Les chutes et glissades de plain-pied totalisent, quant à elles, plus de 20 % des accidents du secteur. En ce qui concerne la nature des lésions, les douleurs dorsales et les lumbagos représentent 42 % des accidents du travail avec arrêt dans les hypermarchés et 28 % dans les supermarchés. Alors que le nombre d'accidents du travail diminue très nettement depuis quinze ans dans l'ensemble des secteurs d'activités (-23 % pour le secteur Services, commerces et industries de l'alimentation, -36 % pour le régime général), cette baisse est plus faible dans les hypermarchés (-10 % environ) et les supermarchés (-4 %).

Source CNAMTS.



Ergodistrib. Objectif : étudier la prévalence des troubles musculosquelettiques (TMS) et identifier les facteurs de risque chez les employés des grandes et moyennes surfaces à dominante alimentaire. 500 salariés ont été interrogés, 350 situations de travail observées et 355 médecins du travail mobilisés.

### Des actions collectives

Au début de l'année 2007, les résultats de l'étude permettent de chiffrer une pénibilité du travail souvent dénoncée. 85 % des salariés interrogés estiment avoir un travail physique

*Une recommandation, dont la mise en application est prévue au 1<sup>er</sup> septembre 2009, stipule que les hôtesses de caisse ne doivent plus manutentionner de charges de plus de 8 kg.*

contraignant, évoquant des douleurs au niveau du tronc, des membres supérieurs et des épaules, des contraintes posturales nombreuses et une forte répétitivité des gestes. La surcharge mentale (notamment aux postes d'encadrement), le stress, les dysfonctionnements organisationnels, l'insuffisance de formation et la banalisation des horaires atypiques sont également largement évoqués. Malgré tout, 80 % des salariés se disent satisfaits de leur travail. « La problématique de la manutention se situe partout : encombrement de la zone d'activité, sols dégradés, équipements de travail inadaptés, nature des produits... », explique Stéphane, chef de rayon dans un supermarché Leclerc. Certaines charges indivisibles sont difficiles à manutentionner, d'autant que tout est pris à partir du sol.

Pour faire face, la CNAMTS s'est engagée dans une logique d'accompagnement des entreprises et de partenariat visant à développer un dialogue étroit et permanent avec la profession et les enseignes. « La stratégie pour la grande distribution est née de multiples expériences, affirme Jean-Paul Liot, ingénieur-conseil à la direction des risques professionnels (DRP) de la CNAMTS. Un établissement ne peut agir seul. De par l'organisation de ses acteurs – indépendants et enseignes centralisées –, le secteur mérite une action de branche. C'est le seul moyen de pouvoir agir en amont, là où se prennent les décisions. » Sur le plan national, le réseau s'est

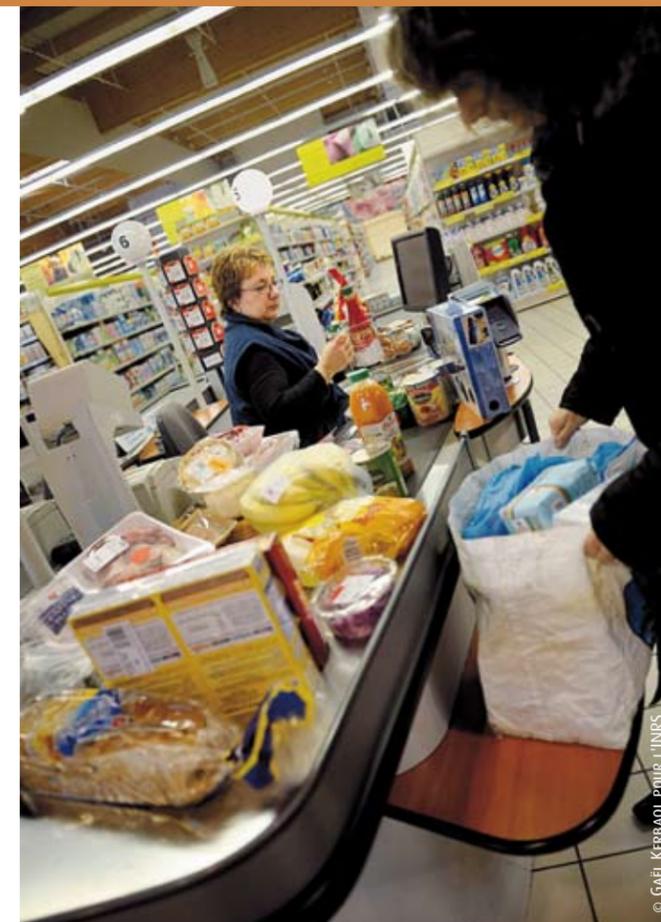
structuré autour de plusieurs intervenants : la DRP (qui assure notamment la concertation avec les partenaires sociaux et organisations professionnelles), un correspondant national des enseignes, des correspondants d'enseigne et, dans les CRAM, un correspondant services, commerces et industries de l'alimentation (Scial). Une organisation mise en place avec des enseignes volontaires, qui a changé la donne.

### Des exigences fermes

Parmi les premières actions coordonnées, il a fallu lister les exigences minimales pour la rénovation, l'extension ou la création de magasins en matière de revêtements de sol, de baies vitrées et d'aménagement des quais. En 2007, l'action tire-palettes (« tirpal ») s'est focalisée sur la mise en

rayon des fruits et légumes et des liquides, avec une problématique commune de manutention à partir du sol. Cette action avance un certain nombre d'exigences : mise à disposition de transpalettes électriques à grande levée (80 cm) pour ces rayons, interdiction du transpalette manuel pour déplacer des palettes de 360 kg et plus, organisation des procédures d'affectation des appareils de manutention et formation des personnels à ces aides techniques. Mais elle n'est pas là pour se substituer à une organisation du travail réfléchi.

« Quand le magasin ouvre, il appartient au client. De 6 heures à 8 heures, on demande plus pour optimiser la mise en rayon. Si le projet d'entreprise ne permet pas d'organiser les choses en amont, le stress est décuplé, explique Gilles Berthod, directeur du Super U de Saint-Vit



© GAËL KERBAOL POUR L'INRS



© GUILLAUME J. PUISSON POUR L'INRS

Début 2007, selon une étude nationale, 85 % des salariés de la grande distribution interrogés estimaient avoir un travail physique contraignant.

clients et le personnel. Pour les packs d'eau, quelques fournisseurs ont opté pour le code-barres détachable. En caisse, les lecteurs mobiles ou l'utilisation de listes de prix sont envisagés.

### Passage en caisse

« Le poste de caisse est un poste de travail. Sa conception doit respecter des critères ergonomiques, explique Jean-Pierre Tupin, conseiller technique chez Périfem, l'association technique du commerce et de la distribution. Nous avons travaillé avec l'INRS à la définition de ces critères sous l'angle

de la dimension physique du poste et celui de l'emplacement des périphériques (scanner, clavier, écran tactile, balance, téléphone...). À la suite de la démarche de la CNAMTS visant à réglementer la manipulation des produits lourds, nous avons entrepris l'analyse du travail réel des caissières. Cette étude, réalisée avec les enseignes, permettra de vérifier la fréquence des gestes et la nature des produits manipulés, le poids n'étant sans doute pas le seul critère à surveiller. » Périfem prévoit l'intégration des résultats dans un logiciel d'évaluation des postes d'encaissement.

« Un guide des bonnes pratiques pour la conception des postes d'encaissement sera élaboré dans l'année, poursuit Jean-Pierre Zana, ergonomiste au département Expertise et conseil technique (ECT) de l'INRS. Plusieurs éléments pertinents se dégagent : la possibilité d'avoir des marges de manœuvre au niveau des caisses, le travail sur des modes d'assise performants, la valorisation des temps de pause et de la polyvalence, avec des hôtesses de caisses gondolières (affectées à la mise en rayon). » Prochain axe de travail au plan national : la limitation des hauteurs des palettes. Sur ce point, la démarche globale, dont chacun devra encore une fois devenir partie prenante, doit veiller à ne pas déplacer le risque vers les entrepôts logistiques. L'objectif, à terme, est de faire de ces petits pas de grandes avancées, pour que demain soit mieux qu'hier.

G. B.

## Pour en savoir plus

[www.risquesprofessionnels.ameli.fr](http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr)

- **Recommandations votées par les partenaires sociaux :**
  - R366 (Moyens de manutention électriques à conducteur accompagnant) ;
  - R367 (Risques dus aux moyens de manutention à poussée et/ou à traction manuelle) ;
  - R440 (Manutention manuelle des charges au poste d'encaissement).
- **Prévention des risques professionnels, Guide pratique hypermarchés et supermarchés. CRAM Languedoc-Roussillon.**

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

- **Dossier web**
    - « Conception des lieux et des situations de travail »
  - **Brochures**
    - TJ 22. Hygiène et sécurité dans le domaine de la distribution alimentaire
    - TF 111. État de santé des salariés de la grande distribution : Epigrandis, une étude descriptive dans le département du Rhône
  - **Audiovisuel Multimedia**
    - DV 0344. Distribution et logistique - Manutentions manuelles. Formation à la méthode d'analyse
- À consulter et à télécharger sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).

# Manutentions Du mieux dans la mise en rayon

À l'automne 2007, les établissements de la grande distribution reçoivent du département de la prévention des risques professionnels de la CNAMTS un courrier définissant les exigences relatives à la mise en place du plan d'action tire-palettes. Chez Carrefour, l'élaboration d'un discours d'enseigne pour les hypermarchés les moyens d'y répondre de façon rapide et pertinente.

Chez nous, près d'un accident du travail sur deux est lié directement ou indirectement aux activités de manutention», avance Julie Boisserie, manager santé sécurité au travail à la direction nationale de la prévention des risques pour les hypermarchés Carrefour. Une situation qui est loin de faire exception dans l'activité. En 2007, la CNAMTS valide un plan d'action sur le thème de la manipulation et la manutention des charges lors de la mise en rayon. Celui-ci incite les établissements de la grande distribution à réaliser des investissements. Un courrier faisant état d'une demande sur quatre axes précis est alors envoyé aux magasins. Il concerne la dotation de transpalettes électri-

ques à grande levée (80 cm) aux rayons liquides et fruits et légumes, la restriction de l'utilisation des transpalettes manuels à la manutention de palettes de moins de 360 kg, l'attribution des matériels de manutention par rayon (ainsi que de l'entretien et des éventuels remplacements) et la formation du personnel. « Les statistiques traduisent le besoin de mobiliser les enseignes sur le sujet », admet Julie Boisserie. Un état d'urgence renforcé par les résultats de l'enquête Ergodistrib.

Avant le lancement de cette action, nommée « tirpal », Carrefour avait déjà développé le concept « Mercure », qui se traduisait notamment par la mise à disposition de tables de mise en rayon visant à faciliter les manutentions. « À la réception du courrier, nous avons réuni les décideurs de l'enseigne pour étudier l'application des différents points de façon pertinente dans les 206 hypermarchés intégrés de l'enseigne, à savoir, prévoir le volume de matériel à mettre en place dans les magasins et à quelle échéance, poursuit Julie Boisserie. En parallèle, une étude réalisée au printemps 2008 dans deux magasins pilotes nous a permis de définir les rayons cibles : liquides, fruits et légumes et droguerie lourde, ce dernier n'étant pas directement concerné par l'ac-

tion définie par la CNAMTS, mais apparaissant, aux dires des salariés, comme le rayon le plus pénible. » D'après cette étude, les trois tâches jugées les plus éprouvantes par le personnel affecté à la mise en rayon sont la traction manuelle des palettes (23,5 % des réponses), la mise en rayon en bas des linéaires (14,7 %) et le dépotage des bas de palettes (11,8 %). L'action « tirpal » apporte une réponse pour deux d'entre elles.

### Un inventaire du parc machines

Un plan de dotation national pour 2008-2009 est ainsi rapidement établi pour les hypermarchés Carrefour en fonction du nombre de salariés par rayon. Il prévoit le déploiement de 350 transpalettes électriques sur une centaine de magasins en 2008 et de 450 engins sur 150 établissements en 2009. Afin de maîtriser l'arrivée du matériel dans les magasins, l'enseigne met l'accent sur la communication sur les risques générés pour les salariés comme pour la clientèle – notamment en termes de circulation – et s'engage dans un programme de formation des équipes. « Dès la commande, Carrefour a défini la vitesse maximale des transpalettes électriques, l'un des problèmes soulevés au cours de son enquête auprès des magasins pilotes », témoigne Jean-Luc Haegy, ingénieur-conseil à la Cramif et correspondant de l'enseigne

Un plan de dotation national pour 2008-2009 de Carrefour prévoit le déploiement de 350 transpalettes électriques sur une centaine de magasins en 2008 et de 450 engins sur 150 établissements en 2009.



© PATRICK DELAMARE POUR L'INRS

*L'une des exigences de l'action « tirpal » concerne la dotation de transpalettes électriques à grande levée (80 cm) aux rayons liquides et fruits et légumes.*

Carrefour. « Pour améliorer le confort d'utilisation, nous avons demandé à notre fournisseur de travailler sur une mise à niveau automatique. Aujourd'hui, nous mettons en circulation des engins plus élaborés que le modèle standard », affirme Julie Boisserie. Du côté des magasins, il était important d'avoir des lignes directrices pour ne pas se sentir isolé dans la démarche et être à même de répondre aux engagements demandés. « On a créé une pression, des attentes, des interrogations... Le plan d'action sur les tire-palettes a permis aux établissements de réaliser l'inventaire de leur parc d'engins de maintenance. Et parfois même de faire

*L'arrivée des engins a été accompagnée de la formation du personnel. L'accent est notamment placé sur l'entretien préventif des transpalettes.*

le ménage », affirme Jean-Luc Haegy. À l'hypermarché de Villejuif, deux engins ont été livrés en 2008 et un troisième cette année. Les magasins les plus importants ont été dotés de six machines. « Tout matériel qui facilite la vie du personnel et soulage la peine est forcément bénéfique. Pour accompagner l'arrivée des engins dans l'établissement, nous avons sensibilisé les salariés des rayons concernés, puis les autres, explique Robert Blasco, directeur de l'hypermarché Carrefour de Villejuif. Sans compter qu'à l'avenir nous saurons nous poser les bonnes questions quand il s'agira de renouveler les équipements. »

« Les gens ont été curieux, puis emballés, poursuit Karim Kebour, chargé de la sécurité de l'établissement. Nous avons formé les employés

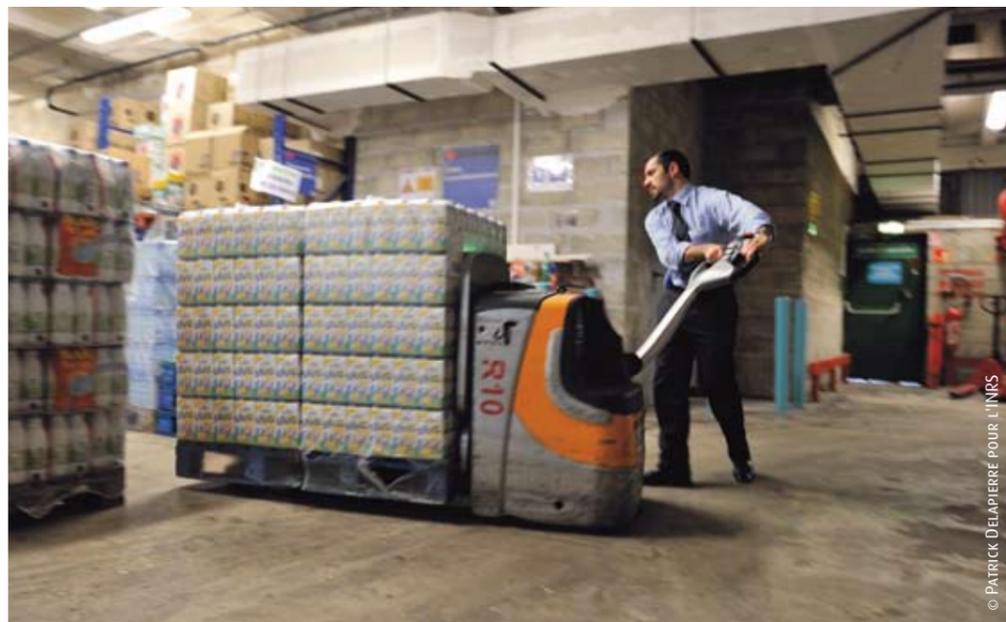


© PATRICK DELAPIERRE POUR L'INRS

et les managers, afin qu'ils sachent rester vigilants, en insistant notamment sur l'entretien préventif du matériel. Il ne s'agit pas de faire n'importe quoi. Une machine représente

un investissement et elle doit durer. C'est sûr que au départ, une journée complète de formation pour se servir des tire-palettes, ça en a intrigué plus d'un ! » C'était pourtant loin d'être inutile. « Je travaille dans le magasin depuis des années et j'ai quand même appris des choses en formation. Je n'aurais pas pensé..., reconnaît Thérèse Grobelna, manager au rayon liquides. Avant d'utiliser la machine, j'ai par exemple pris l'habitude de vérifier les niveaux d'huile. » Les appareils sont entretenus dans le cadre d'un contrat de maintenance avec le fournisseur, qui s'est engagé à intervenir immédiatement en cas de dysfonctionnement. La garantie pour Carrefour d'avoir constamment des équipements en état de marche.

G. B.



© PATRICK DELAPIERRE POUR L'INRS

## Démarche d'entreprise La prévention, outil de management

Afin de mieux intégrer au quotidien la sécurité au travail, le groupe Casino a signé avec la CNAMTS deux chartes de partenariat : l'une intitulée « Démarche de prévention par l'écoute », l'autre, « Conception-rénovation-extension des locaux ». Après avoir été testées sur des sites pilotes, elles sont désormais en cours de déploiement et d'ancrage au sein de l'ensemble des établissements du groupe.

**L**a personne est une valeur essentielle de l'entreprise. Cela signifie que le chef d'entreprise, l'encadrement et les salariés sont impliqués dans la démarche visant à préserver la santé et la sécurité et à améliorer les conditions de travail. Cet extrait est l'une des valeurs phares de la démarche de prévention par l'écoute (DPE), qui est la première charte de partenariat signée en juin 2006 entre le groupe Casino et la CNAMTS. Son principe ? Dans chaque établissement du groupe, les managers de proximité recueillent oralement ou par écrit, de façon individuelle ou collective, le ressenti de chaque salarié sur la sécurité à son poste de travail. Ces informations font ensuite l'objet d'un plan d'actions immédiates (PAI), qui recense les problèmes qui peuvent être traités dans l'année et à faible coût par l'encadrement direct. L'objectif permanent est de n'avoir aucune demande en souffrance. Les situations ne pouvant être réglées dans un PAI sont hiérarchisées dans un programme annuel de prévention.

Depuis son lancement, cette démarche a montré son efficacité. « Le dialogue permet une remontée d'informations constante. Cela donne plus de visibilité sur les problèmes et permet de planifier leur traitement au moment le plus opportun », décrit Joël Gichtenaere, en charge de la sécurité à l'hypermarché Géant d'Aix-en-Provence, un des sites pilotes pour la branche hyper. Comme le souligne



© JOSÉ-NICOLAS POUR L'INRS

Jean-Michel Husson, responsable maintenance et secrétaire du CHSCT, « avant, on faisait une visite mensuelle du magasin. Aujourd'hui, la remontée d'informations est spontanée et enrichit notre connaissance de la situation en permanence ». Depuis le lancement de la DPE, baptisée Cap Prévention par le groupe, le

*Une cinquantaine d'établissements profite chaque année de la charte sur les locaux de travail signée en 2006 entre Casino et la CNAMTS.*

taux de fréquence d'accidents du travail de l'établissement a notablement diminué, passant de 60 à 30 en six mois. Le simple fait de donner la parole à tous les salariés sem-

*L'ouverture sur le magasin des laboratoires pâtisserie, boucherie... représente l'un des aménagements qui ont vu le jour au supermarché de Saint-Étienne-Ratarieux.*

ble avoir été bénéfique. Avec des résultats inattendus : « On n'a recensé aucun accident de client ces dix derniers mois, ni de nos prestataires externes, poursuit-il. Au départ, j'ai cru à un hasard. Mais la stabilisation des chiffres a montré que c'était l'effet de la DPE. »

### Petite maintenance

En pratique, les remarques exprimées par les salariés sont répertoriées dans des tableaux, affichés aux principaux lieux de passage. Chaque point, une fois traité dans le cadre du PAI, est validé sur le tableau par les équipes. Les salariés suivent ainsi la démarche et se l'approprient véritablement. « Cela donne conscience aux

gens que les choses avancent, souligne Régine Bin, formatrice à la CRAM Sud-Est. On est sur du concret, chacun participe à la vie du magasin. Cela valorise les salariés et instaure une confiance entre tous les acteurs. Les relations sociales en sont détendues. »

« Au départ, on s'imaginait que les demandes allaient porter sur des aspects majeurs, comme l'organisation du travail. Or, elles concernent le plus souvent de la petite maintenance : scier des boulons au sol, réparer une porte qui bloque, obtenir de nouveaux gants... », explique encore Joël Gichtenaere. « Ce sont des petits détails qui changent la vie », résume une vendeuse du rayon parapharmacie. « Il y a eu beaucoup d'améliorations au niveau de la



© GUILLAUME J. PUSSON POUR L'INRS

réserve. Depuis, tout le monde fait plus attention, et la réserve est mieux rangée », illustre Nicole Sampietro, employée au rayon droguerie-hygiène-parfumerie. « Cela a été beaucoup moins contraignant que prévu. Les gens ne demandaient souvent pas grand-chose et apportaient eux-mêmes les solutions, confirme Carlos Chaves, directeur de l'hypermarché Géant-La Valentine

à Marseille, autre site pilote de la démarche. Avec des cotisations AT/MP élevées, notre objectif premier était de mieux préserver la santé des salariés. Or, notre personnel d'encadrement n'avait pas une culture sécurité suffisante. Pour que Cap Prévention fonctionne, il fallait que la base de l'encadrement prenne le dossier à bras-le-corps. Il nous a semblé important qu'une formation aux risques professionnels soit prodiguée par des intervenants extérieurs. Nos 45 managers ont suivi 5x7 heures de formation avec la CRAM. » Résultat : « D'une douzaine d'accidents du travail (AT) par trimestre en moyenne, le magasin est passé à trois AT au dernier trimestre 2008 ainsi que trois au premier trimestre 2009 », présente Laurent Hils, responsable sécurité du site. Aujourd'hui, la sécurité fait partie du quotidien des managers. Pour ancrer cette démarche dans les mentalités, Cap Prévention est désormais l'un des critères de la cotation libre lors des entretiens individuels. « Car c'est aussi un formidable outil de management. Les salariés deviennent acteurs avec l'encadrement », constate Carlos Chaves.

Même constat du côté des supermarchés du groupe, qui représentent près de 300 établissements et 12 000 salariés. « Les résultats sont exceptionnels : nous avons gagné 15 000 heures d'arrêt de travail depuis le lancement de Cap Prévention, précise Régis Nachtergaele, responsable juridique et social de la branche supermarchés. Dans des systèmes tendus comme les nôtres, on a perdu l'habitude d'écouter les gens. En redonnant la parole aux salariés, Cap Prévention a été très payant. Aujourd'hui, la démarche est déployée dans tous les supermarchés. La mission est désormais de la faire vivre. Mais Cap Prévention aurait vite trouvé ses limites si parallèlement on ne l'avait pas associée à la charte portant sur les locaux de travail. » Car une autre charte de partenariat, Conception-Rénovation-Extension des locaux de travail, a été signée en 2006 entre Casino et la CNAMTS. « La réflexion est partie du fait que certains AT

Chaque point, une fois traité dans le cadre du PAI (plan d'actions immédiates), est validé sur le tableau par les équipes. Les salariés suivent ainsi la démarche et se l'approprient véritablement.

trouvaient leur source dans les locaux : chute de plain-pied, chute de hauteur, chute d'objets sur les individus, explique Florent Palumby, directeur maîtrise d'ouvrage et maintenance Supermarchés. Il fallait par conséquent aller le plus en amont possible, pour réduire les sources d'accidents. » Trois CRAM – Languedoc-Roussillon, Rhône-Alpes, Sud-Est – ont été impliquées.

### Travail sur les locaux

« Initialement, un socle minimal de trois exigences a été défini, portant sur les sols (adoption de revêtements antidérapants), les baies vitrées (notamment pour les laboratoires, souvent aveugles) et l'aménagement des quais, souvent à l'origine

d'accidents mortels. Les enseignes étaient libres ensuite d'élargir leurs actions à autant de points qu'elles le souhaitent », précise Vincent Baud, ingénieur-conseil à la CRAM Sud-Est et initiateur de l'action. Concrètement, des chargés d'affaires représentant le maître d'ouvrage missionnent les maîtres d'œuvre. Avec pour consigne de mettre en application tout ce qui est possible pour avoir des établissements plus sûrs, tout en maintenant l'exploitation au cœur des préoccupations : ergonomie des locaux, choix des revêtements de sols, réseaux d'évacuation, stockage de produits chimiques, organisation des parkings, les surfaces de vente et les réserves.

Le supermarché de Saint-Étienne-Ratarieux a été l'un des premiers à bénéficier de cette charte. « Avant, chaque service campait sur ses positions et ses préoccupations, décrit Florent Palumby. En privilégiant la concertation, la charte a supprimé les conflits entre les différents secteurs (hygiène, technique, exploitation...). » De multiples aménagements ont vu le jour dans l'établissement : ouverture des laboratoires (pâtisserie, boucherie...) sur le magasin par des baies vitrées ; installation de caniveaux d'évacuation (poissonnerie...); revêtements antidérapants installés dans les laboratoires et les chambres froides pour éviter les glissades sur sol humide ; pose de platelages antichutes sur les racks de stockage en réserve. Suite à ces travaux, une baisse des AT a été constatée, malgré une augmentation des effectifs. Une cinquantaine d'établissements profitent de cette charte chaque année, chacun la mettant en œuvre à sa façon, en l'adaptant à son format et à sa façon de travailler. « Les deux chartes prennent toute leur valeur et leur efficacité lorsqu'elles sont associées », résume Gilles Soudarin, ingénieur-conseil et correspondant Scial à la CRAM Rhône-Alpes.

« Ces chartes, réévaluées chaque année, sont un grand succès, conclut Vincent Baud. La DPE commence d'ailleurs à s'étendre à d'autres secteurs, comme la restauration. »

C. R.

## La logistique aussi

Easydis, filiale logistique dédiée aux enseignes du groupe Casino (Géant, supermarché Casino, Petit Casino, Spar, Vival, Leader Price), fait l'objet de la démarche de prévention par l'écoute (DPE). « La charte doit être signée durant le premier semestre 2009. Mais elle est déjà largement mise en pratique », souligne Gilles Soudarin de la CRAM Rhône-Alpes. Cela concerne 26 entrepôts et environ 4 000 salariés sur toute la France. Testé en 2007 sur trois sites pilotes, Cap Prévention est depuis progressivement étendu à l'ensemble des entrepôts et donne de bons résultats. « C'est une source d'informations très riche et un superbe outil de management, décrit François Loppin, animateur sécurité d'Easydis, car il éveille les consciences. L'ensemble des acteurs de l'entreprise, y compris les intérimaires, est touché. Il nous

a permis d'intégrer la prévention dans notre structure et de créer un réseau d'animateurs prévention. » La DPE permet par ailleurs la mise en œuvre de nouvelles actions dans la politique de l'entreprise. La lutte contre les TMS des membres supérieurs a ainsi été intégrée dans la stratégie globale de prévention, avec des actions issues de l'écoute des salariés, de l'analyse des postes via une démarche associant l'antenne de la Loire de la CRAM Rhône-Alpes et le service de santé au travail. Les opérateurs qui le désirent ont par exemple la possibilité d'effectuer des exercices d'échauffement pendant dix minutes lors de leur prise de poste. « C'est un changement de culture majeur pour une entreprise centenaire comme la nôtre. Et cela demande un temps d'assimilation pour en assurer la pérennisation », remarque François Loppin.



© JOSÉ NICOLAS POUR L'INRS

## Transports de marchandises L'Impériale roule sur l'or

Jégou Transports a développé l'Impériale, un camion équipé d'un système de remorque à double plancher hydraulique qui offre la possibilité de charger 40% de produits en plus, en améliorant les conditions de travail des salariés qui réceptionnent la marchandise. Une innovation qui lui a valu le Camion d'or de la sécurité 2008.

Il y a dix-huit ans, Christophe Jégou créait, à Brécé (Ille-et-Vilaine), l'entreprise Jégou Transports, SARL spécialisée dans le transport de marchandises qui compte aujourd'hui 70 salariés pour 90 cartes grises. En février dernier, il voyait son véhicule, l'Impériale, récompensé par le Camion d'or de la sécurité, grâce à un système de remorque à double plancher hydraulique qui augmente la capacité de chargement de 30% à 100%. « Nos clients sont l'industrie alimentaire et agroalimentaire, avec depuis deux ans une forte pénétration du marché de la grande distribution qui s'interroge sur les coefficients de chargement et la maîtrise des coûts », explique Christophe Jégou. À l'origine, l'idée devait satisfaire trois aspects : économique, qualitatif et environnemental. L'Impériale garantit au client un transport à moindre coût, permet d'éviter de gerber les produits (superposer les palettes) et implique moins d'unités en service sur les routes. Avec des palettes ne dépassant jamais 1,4 mètre de hauteur, les risques liés aux manutentions sont réduits pour les personnes qui les préparent ou les déballent, un aspect remarqué par la CRAM de Bretagne. En effet, si les grandes surfaces sont réticentes pour réduire les hauteurs de palettes, c'est qu'elles y perdent en termes de remplissage des véhicules. « Notre réponse



Avec une capacité de 66 palettes réparties sur deux étages, l'Impériale permet l'optimisation des volumes dans le respect de la législation.

est simple, poursuit Christophe Jégou. Nous avons en quelque sorte installé un ascenseur dans un semi-remorque classique. Aujourd'hui, la capacité d'un camion est de 33 palettes, 80 m<sup>3</sup> et 25 tonnes. Une multitude de produits ne permet pas de remplir la longueur, le volume ou le poids de façon optimale. L'Impériale porte la capacité de charge de 33 à 66 palettes au sol et permet ainsi la maîtrise de l'optimisation des volumes dans le respect de la législation. »

### Un projet pour le transport du frais

N'importe quel manutentionnaire devant charger ou décharger un véhicule a besoin d'une hauteur minimale de deux mètres pour travailler. Une fois le premier étage rempli, le

chauffeur utilise une commande électrique à vérin hydraulique pour monter le plancher. Ce dernier emmène le toit et libère 2,10 mètres sous plancher le temps du chargement du second niveau. Le plancher est ensuite abaissé à 1,40 mètre, soit une hauteur de palette. Le système a été développé pour des produits secs, mais l'entreprise lancera dès cette année ses premiers « frigos à double étage », des véhicules conçus sur le même principe et dédiés au transport des produits sous température dirigée (charcuterie, fromage, yaourts, plats cuisinés...). « Ce n'est pas la solution à tout, mais on peut démocratiser le système », affirme le

transporteur. Avec la remise d'un camion d'or de la sécurité par le ministère chargé du Transport et de l'Écologie, l'entreprise a été récompensée pour le caractère innovant du matériel, son système d'information embarquée qui permet de suivre le véhicule et de réguler les temps de conduite et les temps de pause, la mise en place d'un bouton anti-agression dans la cabine de conduite et son dispositif de communication interne. Les chauffeurs ayant tous un lecteur CD dans le véhicule, Jégou Transports distribue des CD d'information sur la sécurité, conçus avec des contributions extérieures, comme par exemple celle du service de santé au travail.

G. B.

## Insécurité « Personne n'est jamais à l'abri »

Face à un individu cagoulé, la menace d'une arme, un acte violent, qui sait vraiment comment il réagira ? Si les magasins ont défini des procédures, qu'advient-il de ces recettes en situation de choc ? Témoignages.

Le coût humain des agressions à main armée est lourd, allant d'états traumatiques à l'impossibilité de retourner au travail.

L'agression a eu lieu en juin 2006, à la fermeture du supermarché. Il en parle comme si c'était hier. Parfois avec des trémolos dans la voix. Parfois avec maîtrise et expérience. Mais qui peut bien s'affirmer maître de la situation, avec un revolver sur la tempe ? « Pour des raisons économiques, nous avons pris la décision de faire partir le prestataire de service chargé de la surveillance vidéo à 20h15, raconte ce chargé de sécurité de magasin. Nous avons été agressés dix minutes plus tard, alors qu'une dizaine de personnes étaient encore dans le magasin : hôtesse de caisse, chef de poste et moi-même, qui étais le permanent. » Les braqueurs étaient tous deux

cagoulés et armés. Aux dires du chargé de sécurité, ils avaient une connaissance précise du site et des habitudes de chacun. Ils ont attendu le personnel à la porte arrière de l'établissement et repoussé tout le monde à l'intérieur au moment où une caissière s'apprêtait à sortir en utilisant son badge. Plus tard, l'homme sera molesté par l'un des agresseurs devant le coffre. « Par chance, un collègue est parvenu à se soustraire à la vigilance des braqueurs et s'est isolé pour prévenir la police. Lorsqu'ils s'en sont aperçus, ils ont paniqué », se souvient-il. Recherche désespérée d'une issue de secours, abandon du butin, les malfrats finissent

par s'échapper. « Il y avait des personnes en état de choc. L'une de nos caissières, enceinte au moment de l'agression, a malheureusement donné sa démission par la suite. Le magasin était pourtant bien équipé et situé en face d'un commissariat : on se sentait protégés. Notre erreur, déplore-t-il, a été de découvrir une partie de la sécurité de l'établissement pour des raisons économiques. » Suite à cet épisode, le supermarché a modernisé son équipement vidéo, renforcé les missions de l'agent de surveillance et multiplié les campagnes d'information en direction du personnel et de l'encadrement. « Personne n'est jamais à l'abri. Et, quelles que soient les dispositions prises en



## Une violence en hausse

Sur l'année 2008, les vols à main armée ont augmenté de 23 %. En grande distribution, 420 braquages ont été enregistrés en 2008, contre 295 en 2007, soit une augmentation de 42 %. Une sous-déclaration de ces vols à main armée mais aussi des nombreuses agressions verbales sont très probables. (source LSA).

amont, sous la menace d'une arme, les réactions sont imprévisibles», conclut le chargé de sécurité, qui a désiré conserver l'anonymat.

### Un coût humain conséquent

En juillet 2008, Christophe Lacroute, jeune directeur de magasin de Carrefour Market, a vécu une situation similaire dans son établissement de Voisin-le-Bretonneux (Yvelines). « J'ai entendu l'individu monter vers le bureau avec une hôtesse qui hurlait mon nom », raconte-t-il. En bas, son complice, armé d'une mitraillette, mettait en joue la ligne de caisses. » Ne pas résister. C'est le mot d'ordre en cas de vol à main armée. Un coup de feu est tiré en l'air, des cris... « Plus vite ! » Les malfaiteurs sont eux-mêmes dans une situation de stress qui peut à tout moment déraiser. L'opération dure une dizaine de minutes, avant que les deux hommes ne repartent avec une voiture qui sera retrouvée brûlée 5 km plus loin. « Au niveau du groupe, une cellule de crise nous a dirigés vers une association d'aide aux victimes, venue dès le lendemain

dans le magasin », poursuit le directeur. C'est important. Autant que le fait de déclarer l'agression en accident de travail. Plus tard, l'étude de la vidéo de surveillance a permis de donner des pistes aux gendarmes. « On en reparle régulièrement. Tous les mois, un exercice d'ouverture de coffre est effectué », explique Christophe Lacroute. Quelques temps après le braquage, les deux agresseurs ont été appréhendés. Ça a rassuré les salariés. « Mais tout ne se passe pas toujours aussi bien. « Il se peut qu'une caissière soit frappée si, dans la panique, elle ne parvient pas à ouvrir son fond de caisse », poursuit-il. Le coût humain est lourd, allant d'états traumatiques à l'impossibilité de retourner au travail. « Nous observons de plus en plus de petits braqueurs désorganisés. En matière de prévention, on ne pourra jamais faire du 100 %, mais il existe des moyens de dissuasion : vigiles, vidéosurveillance, réduction des sommes présentes en caisse... Tant que le personnel aura accès à l'argent, il y aura des individus tentés de voler », explique Jean-Luc Haegy, ingénieur-conseil à la Cramif. Parmi les actions de prévention les plus pertinentes, il est possible d'utiliser des postes de caisse à monnayeur.<sup>(1)</sup> Quant à la prise en charge et au suivi psychologique des victimes, les établissements sont malheureusement la plupart du temps démunis.

1. Lire à ce sujet l'article ci-contre.

G. B.

## Méthode suédoise La politique de la caisse vide

**Pour dissuader les braqueurs et éliminer les risques d'erreurs aux caisses, Ikea Paris Nord II teste des postes de caisses à fonds sécurisés... Sans pour autant supprimer les caissières, qui deviennent plus disponibles pour les clients.**

Les huit caisses espèces du magasin, en comptant celle du restaurant libre-service, ont été équipées du système CashGuard.



© YVES COUSSON/INRS

Passer à la caisse et payer en espèces chez Ikea Paris Nord II est une expérience d'un genre nouveau. Depuis deux ans, les postes d'encaissement sont équipés d'une machine enregistreuse qui avale pièces et coupures, et rend la monnaie. Pour payer, le client est invité à déposer ses pièces dans une sorte de tronc ou à tendre ses billets à l'hôtesse, qui les insère dans des fentes correspondant à la valeur de la coupure. Au cours de la journée, la caissière n'a toujours en mains que la somme donnée par le client. La caisse qui s'ouvrait à chaque encaissement, révélant liasses et pièces, a disparu : un bon moyen de faire échec à la convoitise et au risque de braquage. Avec

le « monnayeur » implanté à chaque poste « espèces », les sommes collectées sont complètement inaccessibles. Le dispositif est à la fois une caisse enregistreuse dotée d'une fonction appoint et un mini-coffre-fort inamovible. « À l'époque des caisses classiques, le personnel s'entendait dire "fais attention à ton caisson" », rappelle Fabrice Fouquemberg, responsable administratif et financier d'Ikea Paris Nord II, et responsable du projet caisse. Il était impossible de s'éloigner de son poste sans la fameuse boîte dans les bras. Et obligatoire de se déplacer accompagné d'un vigile. « Cela faisait un trafic de personnes et d'argent compliqué, avec des pertes de temps énormes », se

souvent encore Fabrice Fouquemberg. Et toujours avec un brin d'appréhension à l'idée du risque. Aujourd'hui, tout est plus simple. Fifi Manzoni, recrutée en mai 2006, a connu la caisse classique. « Maintenant, c'est vraiment mieux », dit-elle avec conviction. Et pour cause : plus de risque de braquages... ni de comptes inexacts. « En nocturne, c'était stressant, se souvient Fifi. On n'était jamais sûr de partir à l'heure parce qu'il fallait parfois recompter la caisse quand il y avait une erreur. Je ratais mon bus et donc le RER pour rentrer chez moi... car j'habite loin. Maintenant, les fins de journée sont plus faciles. »

### Revaloriser les postes d'encaissement

En s'équipant du système dit « CashGuard », Ikea Paris Nord II a éliminé le risque de vol à main armée. L'an dernier, l'enseigne a été épargnée alors que la plupart des magasins alentour en ont été victimes. « C'est devenu une des principales préoccupations des commerces des alentours, commente Maurice Micaroni, contrôleur de sécurité à la Cramif antenne Saint-Denis. Et le danger s'est accru. Avant, c'était le braquage prémédité et organisé des banques ou des bureaux de poste. Mais ceux-ci se sont protégés. Depuis, on est passé aux attaques inopinées de magasins pour des sommes dérisoires. » Certaines petites surfaces font l'objet de quatre ou cinq braqua-

ges par an. Témoin de cette évolution au travers de ses visites d'entreprises, Maurice Micaroni apprécie l'efficacité d'un système de consignation des sommes dans des conteneurs inviolables. Et, grâce à ce procédé, les transferts de fonds d'Ikea sont passés de deux par semaine, en véhicule blindé, à deux par mois, en voiture banalisée et valise sécurisée.

La mise en place des monnayeurs a aussi été l'occasion de revaloriser les postes d'encaissement. Le temps économisé sur les déplacements sécurisés des caissières dans le système antérieur s'élève à une heure. Il a été réaffecté à l'accueil des clients. En interne, les nouveaux postes d'encaissement ont été présentés et expliqués pour faire taire les craintes sur un avenir « tout automatique ». Lors de la prise en main du matériel, les caissières ont suivi une courte formation accompagnée de conseils en cas de braquage. « Les caissières sont aussi formées par la Banque de France à reconnaître les faux billets, complète Frédéric Chéchin, responsable sûreté sécurité du magasin. Il n'existe aucun système technique qui les dépasse. » Sur les 43 cais-

À la fois caisse enregistreuse dotée d'une fonction appoint et mini-coffre-fort inamovible : les sommes collectées sont totalement inaccessibles.



© YVES COUSSON/INRS

ses du magasin, 8 ont été pourvues de ce système, en comptant celle du restaurant libre-service. Pour réussir ce basculement culturel et technique, l'entreprise a investi du temps et de l'argent dans la réflexion préalable avec CashGuard. Une démarche participative a été lancée, le CHSCT étant associé au travail. Une phase de préreception a permis aux caissières de faire des remarques prises en compte par le fournisseur. Les modules CashGuard ont été alors adaptés et sont en évolution constante. Le programme de formation de l'entreprise va bientôt s'enrichir d'un stage pour la gestion des clients incivils ou agressifs. Un autre risque à prendre en compte.

C. L.

### Ikea Paris Nord II

- 35 000 m<sup>2</sup>
- 550 personnes
- L'un des 10 plus grands au monde.

# Poste de découpe

## Les TMS à la guillotine



Avec la mise en place d'une découpe automatisée du fromage sur une machine « guillotine », le Super U de Saint-Vit (Doubs) a réduit les contraintes posturales des opérateurs dans l'un des rayons phares du magasin. Utilisé principalement pour la découpe du comté, l'appareil se met en route sans effort et contribue à diminuer la manutention des meules.

**J'**ai envie de faire de mon magasin un lieu de rencontres, pas une usine de la bouffe. » C'est dans cet état d'esprit que Gilles Berthod, PDG du Super U de Saint-Vit (Doubs), s'est attaqué à la prévention des risques liés à la découpe du fromage dans son magasin. « Mon projet d'entreprise, c'est la satisfaction du client. Mais cette satisfaction passe aussi par une organisation performante et le bien-être des collaborateurs. C'est mon rôle de responsable que d'améliorer les missions des personnes qui contribuent à faire vivre le magasin. » En Franche-Comté, le rayon fromage est un point stratégique. En moyenne, le magasin écoule chaque semaine dix-huit meules de comté de 65 cm de diamètre et 45 kg. À la demande de l'établissement, le fournisseur livre désormais des quarts de meules. Mais pour le personnel, majoritairement féminin, les contraintes rencontrées à la manutention, au stockage et à la découpe des fromages sont nombreuses.

*Outil de prévention avant tout, la guillotine est également un outil de promotion pour le rayon.*

« Dans la région, nous avons connu des cas de maladies professionnelles touchant notamment l'épaule, liées aux efforts à fournir à la découpe », soutient Maryline Vannier, contrôleur de sécurité à la CRAM Bourgogne-Franche-Comté. Un concepteur de machines a donc eu l'idée, au début des années 2000, de développer une « guillotine » avec déclenchement par commande bimanuelle. Cette découpe automatisée avec assistance hydraulique sur une machine à lame descendante supprime les efforts à fournir et diminue le risque de TMS. Une première table de découpe, proposée à l'Hyper U de Pontarlier, a été testée par les utilisatrices, qui ont fait évoluer le prototype en fonction des difficultés qu'elles rencontraient. Satisfait du résultat, le directeur du magasin a fait circuler l'information auprès des établissements voisins. À Saint-Vit, où la découpe demandait une forte pression des deux mains sur le couteau raccordé à la partie centrale d'un plateau tournant, on a adopté le concept dès 2003.

### Une image de modernité

« Nous proposons sept variétés de comté, explique Sylvette Bourgeois, vendeuse au rayon fromage à la découpe. Face au plateau, le client visualise le choix de fromages sans que je soulève les meules. » Une fois que celui-ci s'est décidé

quant à l'affinage souhaité, la coupe est matérialisée par un laser qui lui permet de définir la portion. Le procédé, que l'on retrouve aussi dans l'industrie fromagère pour le préemballé, pourrait être dupliqué dans les petites structures de vente du fromage. Une vigilance doit toutefois être observée au moment du nettoyage de la lame qui présente un risque évident de coupures.

« L'investissement avoisine les 9 000 euros pour un matériel qui n'est utilisé que pour le comté », signale Gilles Berthod. La dimension des meules d'emmental ou la texture d'un morbier, par exemple, ne permettent pas un passage sur cette machine. Un choix motivé donc par le débit du magasin. Pour le responsable de l'établissement, c'est aussi l'opportunité de se donner une image de modernité. « Je vends mais je vais aussi sélectionner et acheter mes produits chez le fournisseur », ajoute Sylvette Bourgeois, pour qui il est valorisant de figurer parmi les premières à tester ce matériel. La « guillotine » est d'une certaine manière un outil de promotion pour son rayon. « Nous sommes des indépendants et c'est notre force », affirme Gilles Berthod, convaincu de l'avantage de travailler au sein d'une coopérative de commerçants comme Système U pour faire émerger des actions comme celle-ci. « L'organisation du travail en prévision des risques pour le bien-être des collaborateurs contribue à valoriser notre sens du client. »

G. B.