



Ergodistrib (le journal...

Une journée sous le signe d'un partenariat réussi

Une première dans le monde des entreprises a eu lieu le 29 novembre dernier à Paris...

Main dans la main, syndicats, patrons, médecins du travail et ergonomes ont travaillé à l'élaboration d'une étude nommée « Ergodistrib » sur le thème de la santé au travail dans le secteur du commerce et de la distribution à prédominance alimentaire. Une initiative largement suivie vu du nombre de professionnels et d'intervenants qui ont pris place dans la salle de conférences de l'espace Congrès UIC-P du 15^e arrondissement de Paris. Tous étaient là pour suivre cette journée de réflexion et de débat sur les problèmes de santé rencontrés par les salariés de la branche et les actions à mettre en place dès janvier 2007 pour améliorer leurs conditions de travail. Résonnent alors les quelques mots d'introduction de Régis de Closet, journaliste animateur, avant que ne débute le discours d'ouverture présenté par Pierre-Éric Fleury, Président de la Commission Sociale de la Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD), avec en filigrane le thème de cette conférence : « La santé à tous les rayons. »

Un plan d'action élaboré ensemble

Ambiance studieuse donc pour écouter, dans un premier temps, l'exposé des résultats de l'enquête réalisée par 355 médecins du travail sur les problèmes de santé et le vécu au travail de 5 000 salariés et pour analyser ensemble, dans un second temps, les études de postes menées avec la participation de 130 IPRP, dont des ergonomes, pour prévenir les risques professionnels sur 350 situations de travail.

Une œuvre titanesque lancée il y a bientôt deux ans à l'initiative de la Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution suite aux inquiétudes et interrogations des professionnels de la branche. En effet, l'étude réalisée par le CISME met en lumière non seulement un fort taux d'absentéisme au sein du secteur, mais également l'aug-

mentation significative du nombre de déclarations de maladies professionnelles. Les difficultés croissantes de recrutement et la fréquence des accidents du travail sont autant de points d'alerte qui ont été détectés. Ainsi, la branche a décidé d'agir pour y remédier dans un cadre paritaire national. Suite à l'accord interprofessionnel sur la santé et la sécurité au travail de 2000, celle-ci a lancé ses négociations, qui ont abouti à un accord en 2003. Cet accord a alors permis d'instituer la Commission paritaire nationale santé sécurité au travail et de fixer des objectifs de prévention, en particulier la diminution des TMS (troubles musculo-squelettiques).

Une mobilisation à valeur d'exemple, un travail d'équipe sur le terrain rondement mené... Avant de se rasseoir à leurs places entre deux pauses, les participants de tous bords se saluent ! Et pour cause, les partenaires sociaux ont contribué, comme un seul homme, à l'élaboration des questionnaires et se sont mobilisés chacun à leur niveau pour finaliser cette étude.

De la perception du travail à l'ergonomie des postes

Les hôtes(ses) de caisse ayant déjà fait l'objet de nombreuses études et les professionnels ne souhaitant pas avoir un cadre d'étude trop large, cette enquête a donc été menée exclusivement auprès des employés et des vendeurs de stand travaillant dans des hypermarchés, supermarchés, supérettes, magasins discount et magasins alimentaires spécialisés.

Les chiffres qui en résultent sont loin d'être satisfaisants. L'assistance prend ainsi connaissance des premiers éléments d'Ergodistrib, communiqués par le Dr Boitel, Médecin conseil du CISME, en ouverture de la première session. On apprend ainsi qu'en 2004, 687 000 journées de travail ont été perdues et que les problématiques liées à la santé au travail (absentéisme, accidents du travail, etc.) ont engendré pas moins de 22 millions d'euros de coûts, sans compter les coûts indirects la même

année. Des statistiques d'autant plus inquiétantes que les 650 000 salariés de la branche sont jeunes – la moitié ont moins de 35 ans – et en début de carrière, d'où l'urgence d'évaluer la prévalence des TMS et d'identifier les facteurs explicatifs potentiels de ces maladies.

Les intervenants se sont donc succédé tout au long de la journée afin de mieux comprendre l'ensemble des problématiques liées à la santé. Tout d'abord, côté salariés, les maux dont ils souffrent au travail et la perception qu'ils ont de leurs postes et, côté employeurs, la place qu'occupent aujourd'hui les services de santé au sein du secteur du commerce et de la distribution. La santé au travail fait partie intégrante de la santé publique et les médecins du travail s'engagent avec les CHSCT à mettre tout en œuvre pour que la santé au travail soit considérée comme un investissement et non comme une charge.

Puis est venu le temps de l'observation plus technique des postes de travail, de la place à attribuer à l'ergonomie du lieu et des espaces de vente et des actions à mettre en place pour réduire les TMS et améliorer les conditions de travail des salariés. Chacun a ainsi pu faire entendre sa voix sur ces sujets, et les questions n'ont pas manqué lors des débats et des deux tables rondes de la journée. Le président de la FCD, Jérôme Bédier, souligne que c'est avec les partenaires sociaux que les avancées se feront et que les professionnels se doivent de mettre rapidement en place des actions concrètes afin de réduire les TMS. Enfin, signe que la branche est un secteur qui pèse lourd en termes d'emploi, Gérard Larcher, le Ministre délégué à l'Emploi, au Travail et à l'Insertion professionnelle des jeunes, a tenu à clôturer lui-même cette journée riche en réflexions et en investissements.

la **santé**
à tous les
rayons

Ergodistrib

Une enquête réalisée par 355 médecins du travail sur les problèmes de santé perçus et le vécu de 5 000 salariés. Des études de postes menées avec la participation de 130 IPRP pour 350 situations de travail.

le 29 novembre 2006



Interview de Pierre-Éric Fleury Président de la Commission Sociale de la Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD)



1) Tout d'abord, que pensez-vous de cette initiative ?

Pierre-Éric Fleury : Cette initiative est très positive puisqu'elle part des préoccupations des différentes enseignes et se donne comme objectif d'améliorer les conditions de travail des salariés, tout cela dans un cadre objectif et constructif. Le CISME a réussi à dresser une cartographie des maladies et des accidents dans la profession qui est très intéressante. Les résultats vont forcément nous permettre de mettre en place des actions en termes de prévention pour les médecins du travail, des outils innovants et des investissements.

2) Quelles sont, selon vous, les principales lacunes en matière de santé au sein du secteur de la grande distribution ?

P.-É.F. : Concrètement, il y a les problèmes de lombalgies qui sont dus à des gestes répétitifs et il y a

des solutions à apporter en termes d'outils et d'organisation du travail. Des choses simples sont à mettre en place pour que le salarié évite de se baisser ou de s'allonger dans les étals. Il faut travailler avec des experts comme des ergonomes afin de cibler les problèmes.

3) Que faudrait-il mettre en place rapidement pour réduire le nombre de TMS ?

P.-É.F. : Il faut des instances bien formées ! On ne peut pas constamment en vouloir à l'employeur de ne pas prendre de décisions ! Il faut tenir compte du fait qu'au quotidien, ses fonctions et ses préoccupations ne lui laissent pas forcément le temps de voir les problèmes rapidement. Le Comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail est donc là pour alerter, détecter et proposer en collaboration avec les médecins du travail. Il faudrait également qu'en termes de législation, les médecins

du travail puissent faire plus de prévention en amont des problèmes.

4) Qu'est-ce qui vous a le plus surpris dans cette étude ?

P.-É.F. : Ce sont les éléments d'information très positifs, qui montrent que les salariés sont attachés à leur travail, qu'ils le trouvent assez varié et qu'ils se sentent autonomes dans l'organisation de leur travail. Ils peuvent ainsi organiser leur vie de famille grâce à l'autogestion de leur temps de travail. Que ce soit psychologiquement, physiquement ou par rapport à leur hiérarchie, cette organisation du travail a maintenant une valeur d'exemple.

5) Vers quoi faut-il aller selon vous ?

P.-É.F. : Ce qui m'intéresse maintenant à travers la Commission paritaire, c'est d'arriver à construire des actions qui permettront d'avoir des chiffres beaucoup moins importants que

ceux que l'on constate ! Chacun en sera bénéficiaire, tant le salarié que l'employeur : cela ne peut être que du gagnant / gagnant. J'ai le sentiment que les médecins du travail sont très attentifs et motivés sur ces questions, au même titre que les syndicats. Il y a donc une synergie entre les différents partis pour faire avancer et faire évoluer la politique de santé au travail.

Des salariés attachés à leur poste



L'étude révèle que, dans l'ensemble, les salariés de la branche semblent plutôt satisfaits de leur travail, estiment avoir de l'autonomie, bien que près de la moitié d'entre eux le trouvent difficile et pas suffisamment reconnu par leur entourage.

Pour obtenir davantage de détails et afin de mieux comprendre la perception que pouvaient avoir les salariés de ce secteur professionnel de leurs conditions de travail, un questionnaire leur a été proposé par leur médecin du travail. 5 000 d'entre eux y ont répondu. Il s'agit d'une population jeune, avec seulement 10 % de plus de 50 ans, 62 % sont des femmes, 87 % sont des employés ouvriers, 70 % d'entre eux vivent en couple et plus de la moitié

ont des enfants à charge, ce qui confirme les données de la branche.

Lors de l'étude, on note que les contraintes temporelles sont bien réelles puisque 80 % des salariés déclarent devoir se dépêcher pour faire leur travail. De même, 30 % des salariés ne connaissent pas leur planning deux semaines à l'avance et 40 % d'entre eux n'ont pas d'horaires stables. Pour ce qui est de l'autonomie, les trois quarts des salariés estiment qu'ils peuvent choisir la façon de procéder. Ils semblent relativement satisfaits. La surprise la plus forte pour les professionnels réside dans les réponses concernant le vécu au travail puisque, dans l'ensemble, elles sont très positives. Les salariés se disent attachés à leur poste.

Le bémol vient de la pénibilité du travail et de la reconnaissance de leur entourage professionnel qui ne les satisfait pas pour beaucoup d'entre eux. Aussi estiment-ils à 40 % que la nature de leur travail est difficile et engendre du stress puisqu'ils se déclarent « stressés, tendus et crispés ». Pour les problèmes de santé, ils sont 60 % à souffrir du bas du dos et ceux qui ont le plus mal quittent probablement la profession. « Il s'agit d'un constat qu'ont pu faire les enquêteurs sur le terrain », explique le Dr Liliane Boitel, Médecin conseil du CISME. Un autre constat est que les salariés qui font des mouvements répétitifs ont non seulement plus souvent des douleurs articulaires, mais aussi des lombal-

gies. « Par contre, ce qui peut diminuer leur nombre serait un meilleur matériel et davantage de formation », indique le docteur.

Les contraintes physiques souvent en première ligne

60 % des salariés sont concernés et plus des trois quarts déclarent prendre des objets en dessous des genoux, faire des efforts des poignets et des mains et avoir des mouvements répétitifs, ce qui sollicite les articulations. Une majorité de salariés, y compris chez les managers de rayon, a coché plusieurs cases au moment de définir leur poste et une large part a sélectionné la case « manutentionnaire ». La question de la polyactivité est soulevée. « Le temps passé à exercer ces tâches est aussi déterminant que la définition même de la tâche », précise le Dr Boitel ; par exemple, au sein des entreprises du commerce et de la distribution, quasiment tout le monde fait du nettoyage mais seulement 2 % d'entre eux en font plus de 4 heures par jour.

Au Dr Boitel de conclure qu'il reste encore beaucoup de données à exploiter mais que déjà ces résultats, complétés par ceux des études de postes, suscitent débats et réflexions intéressantes et qu'il ne faudra pas manquer de poursuivre l'analyse de ces données par la suite.



Dr Liliane Boitel Médecin conseil du CISME (interview...

1) Quels sont les éléments de l'étude qui vous semblent les plus significatifs ?

Liliane Boitel : Il existe d'une part une importante pénibilité physique ressentie par 85 % des salariés, mais certains éléments de cette pénibilité varient beaucoup selon le type de magasin, et d'autre part une importante pression temporelle, mais d'un autre côté les salariés sont très nombreux à déclarer disposer d'une latitude décisionnelle et de possibilités d'entraide et de coopération. Il existe apparemment un bon collectif de travail qui explique peut-être un sens du travail reconnu comme positif par de nombreux salariés.

2) Quel est le lien entre la répétition des tâches et les difficultés de santé ?

L.B. : Les mouvements répétitifs sollicitent beaucoup les articulations, ce qui crée une fatigue articulaire chez les salariés, de plus la monotonie qui s'en dégage fait que la satisfaction au travail diminue ; la polyactivité pourrait

être bénéfique en termes de santé : en partageant certaines tâches, on diminuerait une certaine forme de pénibilité.

3) Les services de santé sont-ils aujourd'hui complètement intégrés par les employeurs ?

L.B. : Ils sont de mieux en mieux perçus, dans tous les cas ! Les médecins du travail ont de plus en plus la possibilité de jouer leur rôle de conseil, on les englobe davantage dans le processus de réflexion sur les relations santé et travail. Bien sûr, il y a encore du chemin à faire mais on constate plus d'écoute depuis la réforme, et les médecins sont de plus en plus présents sur le terrain, ce qui est très important pour comprendre les problématiques liées à la santé.

4) Que faudrait-il faire le plus rapidement pour améliorer la santé des salariés du secteur ?

L.B. : Il faudrait revoir les équipements afin qu'ils correspondent aux normes physiologiques actuelles,

et revoir l'aménagement de leurs postes de travail. Il est important de faire comprendre aux équipes qu'un travail bien fait est peut-être plus important qu'un travail vite fait. De toute façon, la branche professionnelle a envie de mettre en place les outils afin d'améliorer les conditions de travail et de réfléchir à l'organisation des postes, donc tout cela devrait voir le jour rapidement.

5) Quand les résultats seront-ils visibles selon vous ?

L.B. : Je pense qu'au niveau des équipements, on devrait voir les résultats assez vite, mais au niveau des comportements l'évolution va être plus progressive. Ce qui va certainement poser le plus de problèmes dans l'immédiat, c'est que chacun se réapproprie la démarche et ensuite que chacun accepte de remettre en question ses habitudes. Cette étude n'est qu'un point de départ : maintenant nous n'avons plus qu'à retrousser nos manches et travailler tous ensemble ! Il y a encore beaucoup de données à exploiter,

notamment en ce qui concerne les relations entre les problèmes de santé, l'âge et l'ancienneté dans les entreprises de la distribution.



Joëlle Noldin Déléguée FGTA-FO (interview...



Joëlle Noldin, déléguée FGTA-FO à Carrefour Sevran. Déléguée au comité national fédéral pour la région Île-de-France. Représentante syndicale au Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

1) Au niveau de la typologie des métiers, quels sont ceux qui sont à la fois les plus physiques et les plus valorisants ?

Joëlle Noldin : Eh bien tout dépend de l'enseigne, de la zone géographique où est situé le magasin, du rayon auquel les salariés sont affectés. Les métiers qui sont physiques sont les métiers où la mise en rayon occupe la plus grande partie du temps. Les métiers d'employés commerciaux niveau 1 dans le secteur des produits grande consommation ont une très petite part d'autonomie dans l'exécution de leurs tâches de travail. En général, ce sont tous les gestes professionnels qui sollicitent les

articulations comme le port de charges, les gestes répétitifs, ou les postures inconfortables. En ce qui concerne la valorisation du métier, la mise en rayon n'est pas ressentie comme « valorisante » sauf si le salarié a la possibilité de varier ses tâches. Les salariés se sentent davantage valorisés, s'ils ont la possibilité de conseiller le client et de l'accompagner dans l'acte d'achat. Parmi les métiers de vente qui sont ressentis comme valorisants, citons : Boutique OR, rayon textile, boulangerie, pâtisserie, rayons bazar saisonniers, informatique, radiotéléphonie...

2) Quels peuvent être les effets néfastes de la répétition des tâches d'un point de vue physique ? Psychologique ?

J.N. : Au bout d'un moment, si le salarié fait toujours les mêmes gestes répétitifs, cela va générer des troubles musculo-squelettiques (TMS). Le salarié va se sentir diminué physiquement et moralement. Si une véritable politique d'écoute et d'aménagement de poste n'est pas mise en place, le salarié, découragé, va finir par partir. Le salarié qui occupe un poste en rayon, affecté au remplissage, a besoin d'avoir une perspective d'évolution de carrière. Si la perspective de carrière est bloquée, le salarié se sent enfermé et pas du tout reconnu par rapport à ses compétences. Les jeunes, en particulier, peuvent aussi rapidement se démotiver ! Ce qu'ils trouvent au sein de leur entreprise ne correspond plus à leurs attentes. Pour les jeunes, la progression professionnelle ne vient pas assez vite. Fautes de perspectives d'évolution et de reconnaissance, certains ne viennent même plus travailler et attendent d'être licenciés.

3) Quelle a été l'évolution des métiers du commerce et de la distribution ces dix dernières années ?

J.N. : Ce qui a profondément changé, c'est la mise en place d'outils de travail plus perfectionnés, notamment dans le domaine informatique. Les nouvelles méthodes de travail ont réduit les opérations de manutention, mais ont généré de nouvelles contraintes. Nous restons en état de veille quant à un risque de déqualification des métiers liés à la mise en place des nouvelles technologies. Nous avons, à travers les instances telles que le CHSCT, mené de véritables réflexions et propositions sur les technologies et leurs impacts sur l'emploi.

4) Aujourd'hui, doit-il y avoir une adaptation du salarié au métier qu'il exerce ou à l'inverse le métier peut-il s'adapter au salarié ?

J.N. : Je pense qu'il doit y avoir les deux. Le salarié doit s'adapter à son métier s'il veut pouvoir le garder, mais en même temps l'employeur a une obligation d'adapter le salarié à l'évolution de son métier par la formation. La prise en compte des suggestions du salarié sur la transformation de son poste est primordiale. Étant donné que le salarié est celui qui connaît le mieux son poste de travail, il reste donc indispensable d'être à son écoute.

5) Comment ont évolué, selon vous, les valeurs qui sont véhiculées au sein des entreprises du commerce de détail ?

J.N. : Il y a vingt ans, les valeurs étaient très fortes. Le secteur était perçu comme un secteur dynamique qui offrait de multiples possibilités de carrière et d'évolution. Aujourd'hui

les valeurs du secteur ne sont plus ressenties par les salariés. La montée en puissance du hard discount oblige les entreprises à toujours plus de réactivité. Cela nécessite plus de compétitivité et de productivité. Tout cela ne laisse plus une véritable place aux valeurs de nos entreprises. Dès son entrée dans le secteur, le salarié est happé par la mise en rayon. Cette enquête sur les conditions de travail est capitale pour notre organisation syndicale parce qu'elle permet de lever des tabous. Au travers des questions de santé, on touche à l'humain. Cette enquête va donner tout le sens à nos revendications par la mise en lumière de la réalité du terrain.

6) Quelles sont les mesures qui peuvent être mises en place pour améliorer les conditions de travail des salariés ?

J.N. : Tout d'abord il faut donner des moyens humains et financiers au niveau local pour accompagner dans le temps les décisions de réorganisations nationales ; mettre en place un véritable parcours de formation professionnelle pour les salariés dès leur prise de poste ; dispenser à tous les nouveaux salariés une formation sur les règles d'hygiène et sécurité, et sur l'utilisation des outils de travail ; permettre aux membres du CHSCT d'exercer pleinement leurs missions et créer un CHSCT dans les établissements occupant moins de 50 salariés. Toutes les entreprises ont le devoir de rechercher constamment l'amélioration des conditions de travail. Les entreprises doivent communiquer sur le sujet de la santé au travail pour tous les salariés.

Une table ronde riche en interactivité

Les intervenants présents se sont attelés à soulever chacune des problématiques liées à la santé et à la sécurité afin de les transformer en actions à destination des salariés mais également des professionnels. Des échanges à la fois spécifiques et interactifs...

Tout d'abord, il est important de rappeler que cette enquête a essuyé peu de refus, ayant été initiée par la branche elle-même, et que dans l'ensemble l'accueil a été très favorable.

Au départ, ces questions de santé au travail n'étaient pas dans les priorités lors des discussions entre syndicats et patrons parce que ce débat semblait presque celui de spécialistes. Maintenant que l'on s'implique davantage, il faut donner des moyens, sensibiliser au niveau national et que cela redescende dans les structures. Chaque patron doit impulser la dynamique.

En ce qui concerne l'évolution des typologies liées aux TMS, on apprend qu'aujourd'hui il y a 10 % de salariés en plus qui déclarent ce type de problèmes et que le même pourcentage a dû s'arrêter de travailler au moins une semaine à cause de ces problèmes de santé.

Le dialogue entre médecins et salariés s'est avéré très positif. Les professionnels ont estimé que le questionnaire leur avait été très utile tandis que les employés se sont dits très contents de pouvoir parler de leur travail, de leurs soucis et qu'on s'y intéresse. Ces questions leur ont permis de mettre des mots sur ce qu'ils ressentaient.

Pour la jeune génération, le bien-être au travail est une priorité dans leur choix de vie, ils se sont donc livrés plus volontiers que d'autres sur ce thème. Ils ont des exigences bien plus

marquées qu'auparavant en matière de salaires, d'horaires, de santé et de sécurité. Il est donc important que leurs employeurs en tiennent compte. Néanmoins, ils n'ont pas réellement conscience des prérogatives en matière de santé et de leur importance, lorsqu'ils s'en rendent compte c'est en général trop tard et le mal de dos ne va malheureusement pas en s'améliorant. D'où la nécessité grandissante d'agir en amont par la prévention et de faire partager notre savoir puisque, si l'éducation à la santé se faisait, on pourrait beaucoup plus partager ensemble ! De même, lorsqu'on parle de formation, il faudrait également penser à former les managers pour que les efforts suivent sur le terrain.

D'un autre côté, il est déterminant de ne pas examiner seulement l'entité du salarié mais le couple individu et situation de travail. Pour cela, le médecin doit sortir de son cabinet pour aller voir dans l'entreprise. Aujourd'hui, la réalité fait qu'il faut mettre en rayon de plus en plus de produits en un minimum de temps, ce qui a une incidence directe sur la santé.

On constate également que sur le terrain, des choses toutes simples peuvent être mises en place pour améliorer les conditions de travail des salariés mais qu'au moment de décider, rien ne se fait ! Il y a donc urgence à recentrer la prise de décision au niveau local. Chaque intervenant est acteur, il faut donc une concertation globale.

les participants

Dr Liliane BOITEL Médecin Conseil du CISME
Dr Brigitte JEANCOLAS Médecin du travail
Marc VEYRON DRH Champion
Dejan TERGLAV FGTA FO Secrétaire Fédéral
Joëlle NOLDIN FGTA FO Membre de CHSCT
Paule SAINT-LEGER Directeur Juridique et Social de la FCD



Marc Veyron DRH Champion (interview...

1) Il y a eu une forte mobilisation des professionnels de la branche pour cette étude, qu'en avez-vous pensé ?

Marc Veyron : Eh bien il y a peu de branches qui ont fait un tel travail main dans la main, ça a vraiment été paritaire. Alors bien sûr il y a forcément des demandes d'amélioration de la part des syndicats et c'est un moteur, ce qui fait avancer les choses.

2) Que manque-t-il au secteur pour être plus en adéquation avec les besoins sanitaires et sécuritaires de ses salariés ?

M.V. : On manque aujourd'hui d'informations sur ce qu'il faut faire, d'où la nécessité de faire un diagnostic et de créer des guides de bonne pratique.

Au niveau de la branche, il y a des indicateurs à choisir pour recenser par exemple le nombre de maladies professionnelles établies chaque année et voir comment cela évolue. Il est important de faire attention au choix des équipements (hauteur, largeur, profondeur, facilité de nettoyage, préparation des palettes...) et à la prévention des salariés, c'est-à-dire les former à leur métier au niveau de la posture à adopter, de la sécurité et de l'hygiène à respecter. Il s'agit de la responsabilité de l'employeur.

3) Quelle a été l'évolution de ces métiers ces dix dernières années ?

M.V. : Aujourd'hui, l'employeur n'a plus seulement une obligation de moyens mais de résultats en matière de santé au travail. Par ailleurs, sur

le plan commercial, on est amené à augmenter notre offre, ce qui implique plus de produits à mettre en place dans un minimum d'espace.

Cela nécessite pour nous de compacter l'offre et dans le même temps de gagner en productivité. D'un autre côté, l'engagement des salariés n'est plus le même, les attentes professionnelles et les exigences ont changé.

4) Doit-on aller davantage vers une mobilité des postes ou plutôt vers une sédentarisation et une homogénéité des tâches ?

M.V. : Pour certains salariés, la répétition des tâches notamment est quelque chose de rassurant, cela leur apporte une certaine sécurité et si on leur change leurs habitudes, ils peuvent ne pas s'y retrouver. Pour autant,

je suis pour la polyvalence. L'esprit d'équipe et l'entraide notamment font partie des conditions à remplir lors du recrutement et des entretiens d'embauche pour entrer dans la branche.

5) Vers quoi faut-il aller selon vous ?

M.V. : Je pense que l'autonomie limite la pression temporelle et le stress, il faut donc continuer dans cette voie tout comme le fait de travailler en binôme afin de ne pas isoler les salariés. Dans notre supermarché, on le fait pour la mise en place des rayons et c'est très intéressant puisque cela fait gagner en productivité l'entreprise, et le salarié apprécie parce qu'il sent qu'il y a une entraide dans le travail. Ainsi, tout le monde est gagnant.

Souvent, les postes les plus difficiles sont attribués aux sujets en bonne santé tandis que les postes les plus faciles sont donnés aux sujets en moins bonne santé. Ne trouve-t-on pas dans votre étude une surreprésentation des salariés sains ?

Il faut effectivement préciser que les salariés atteints ont probablement quitté leur travail, c'est pourquoi il n'y a pas de relation avec l'âge des salariés dans l'étude. Nous n'avons pas interrogé les malades qui étaient absents.

Comment les employeurs vont-ils aujourd'hui pérenniser leurs engagements autour de la santé au travail ?

La seule façon pour que cela se fasse, c'est que la question de la santé au travail soit transversale et que les projets soient nationaux. Les professionnels doivent travailler ensemble en agissant sur le territoire français et non uniquement dans leurs magasins.

Dans quelle mesure peut-on inciter à aller dans une logique de prévention ?

Agir en partenariat avec chaque structure, que ce soient les hypermarchés ou les supérettes, semble un bon moyen d'action et de prévention. Détecter et évaluer les risques en amont, sur le terrain.

Qu'en est-il de la déclaration des maladies à caractère professionnel qui peut être faite par le médecin et non le salarié ?

Eh bien il y a une veille de médecins qui y participent aujourd'hui. Il est vrai que cela augmente également les coûts dans l'entreprise.

Dr François Pellet Conseiller médical du Medef } point de vue...



Le Dr François Pellet nous apporte un éclairage sur la vision des employeurs concernant la santé et les services de santé au travail.

Afin de mieux comprendre l'ensemble des questions relatives à la santé dans le secteur du commerce et de la distribution, le Dr Pellet, qui donne ici son avis personnel en tant que conseiller médical du MEDEF et non au titre de cette organisation, explique qu'il lui semblait impératif de faire le point des connaissances scientifiques en matière de santé au travail dans ce secteur. Il s'est penché tout d'abord sur les articles internationaux qui traitent de la branche avant de faire le point sur les obligations qu'ont aujourd'hui les chefs d'entreprise en matière de santé au travail.

Des postes médiatiques

Il constate que le secteur regroupe un grand nombre de postes dont certains sont très médiatiques, du fait qu'ils sont à l'interface entre le travail et le public : les clients sont ainsi observateurs et juges des conditions de travail alors qu'ils n'ont pas forcément les connaissances permettant de juger ces postes... Cela explique en tout cas pourquoi les médias se concentrent si souvent sur ces postes particuliers. Le Dr Pellet déduit de ses lectures scientifiques que ce secteur est très particulier et spécifique, du fait des postes de travail variés et des caractéristiques des populations de salariés, mais que ce secteur est également motivant et dynamique, au regard des

études nombreuses qui y sont conduites sur les questions de santé au travail, de conditions de travail et d'ergonomie.

Une extrême diversité des emplois et activités

En ce qui concerne les postes au contact avec le public, dont les hôtes de caisse, il existe à leur niveau, outre les risques de troubles musculo-squelettiques, des risques spécifiques nés de leur interface avec le public, en particulier les risques de stress et de violence au travail. Cet aspect de relation avec le public ne présente cependant pas que des côtés négatifs : ce rôle de communication est également un facteur positif pour la personne en ce sens qu'il favorise la « reconnaissance de soi ».

D'une manière générale, on peut constater que les problématiques rencontrées dans ce secteur rejoignent les deux plus grands problèmes mondiaux actuels en santé au travail, à savoir les TMS et le stress au travail. Ces facteurs sont d'une grande complexité à aborder dans leur prévention. Et force est de constater qu'en France, on manque de guides pratiques, simples et adaptés aux risques et à la taille des entreprises, dans le domaine de la prévention des effets de ces risques.

Cette prévention nécessite par ailleurs au préalable des réflexions sur des stratégies globales : se lancer tête baissée dans d'importantes actions ergonomiques peut ne pas suffire, et peut même parfois augmenter les risques de TMS...

Une responsabilité renforcée des chefs d'entreprise

Au niveau des obligations des chefs d'entreprise et de la prévention mise en place, la France n'est ni en avance ni en retard sur les autres pays européens ou sur les pays nord-américains. Les obligations réglementaires concernant la santé au travail sont néanmoins plus précises, plus contraignantes et

plus larges qu'avant, des changements majeurs étant intervenus en termes de réglementation. Pour tout ce qui a trait à la santé, on assiste à une pénalisation croissante en matière de santé et de sécurité. Avant les arrêtés de la Cour de cassation de 2002, les chefs d'entreprise n'avaient qu'une obligation de moyens tandis que désormais ils ont également une obligation de « sécurité de résultats ». Ils doivent avoir conscience du danger que pourrait encourir le salarié et prendre des mesures pour le protéger.

Santé au travail : la mutation

Certains auteurs, comme François EWALD, montrent que l'on est ainsi passé du siècle de la prévention (20^e siècle) au siècle de la précaution (21^e siècle). La santé au travail est également en pleine évolution : le Dr Pellet montre que l'on peut observer ces évolutions au niveau des services de santé au travail, mais également au niveau des conceptions des employeurs, des syndicats de salariés et de la société civile.

En ce qui concerne les services de santé au travail, la base de la réforme fait reposer les nouvelles approches de santé au travail sur l'évaluation des risques encourus, comme le préconisait l'accord des partenaires sociaux de septembre 2000.

Cette approche comporte deux aspects essentiels : la pluridisciplinarité dans l'évaluation des risques, et l'association à l'approche médicale individuelle classique d'une approche plus collective, au niveau des groupes de salariés et des métiers.

Une question doit cependant être posée : comment les médecins vont-ils faire pour remplir leurs objectifs alors qu'il va y avoir une baisse de moitié des effectifs d'ici sept à dix ans ?

Le Dr Pellet développe également l'importance du rôle nouveau pris par l'ensemble des acteurs de l'entreprise au niveau de la santé au travail car, dit-il, la médecine n'a pas et n'a jamais eu le monopole de la santé. Outre les chefs

d'entreprise, de nombreux acteurs ont un rôle majeur à jouer : les partenaires sociaux, les intervenants extérieurs sont susceptibles d'apporter leur pierre à l'édifice, de même que les médias, même si ces derniers ont une tendance naturelle et compréhensible à amplifier les phénomènes et à ne développer que les aspects les moins positifs des questions de santé au travail.

Les conséquences des études

Une des solutions à mettre en place pour améliorer la qualité de la prévention des risques serait de mettre à la disposition des entreprises des guides de bonnes pratiques adaptés aux situations et aux besoins. Un travail en commun est nécessaire au niveau des branches professionnelles, comme en est un parfait exemple l'étude présentée aujourd'hui par le CISME, et au niveau des organismes de prévention de sécurité sociale. Du côté des entreprises, il faut également que chacun comprenne qu'elles ont besoin de garanties quant à la validité des actions engagées, à leur faisabilité et à leurs résultats.

Même si la formule peut choquer, on pourrait presque parler, pour employer des concepts propres aux entreprises, en termes de nécessaire « retour sur investissement ».

Enfin, si les entreprises veulent être efficaces en matière de prévention des risques, elles doivent, après une évaluation rigoureuse des risques, se donner des priorités d'actions et mettre en place des stratégies de suivi et d'évaluation de ces actions.

En conclusion, devant cette conjonction d'un secteur professionnel dynamique, mais souvent sous le feu des médias, d'une évolution majeure de la réglementation en santé au travail et d'une évolution non moins majeure dans le fonctionnement du dispositif « santé au travail », l'heure est sans aucun doute à la mise en place d'actions nouvelles et efficaces.



Vers une meilleure ergonomie des postes de travail

Cet exposé met en lumière des éléments plus pratiques et techniques déterminant les contraintes. Il a été démontré que certains gestes, postures ou modes d'organisation sont délétères et peuvent engendrer des TMS. Pouvoir reconnaître ces facteurs et les repérer est déterminant au même titre qu'identifier le quand et le pourquoi. Ainsi, afin de mieux lutter contre ces troubles, l'étude a également tenté d'analyser ce qui dans l'espace de travail, la nature du produit, l'organisation du travail et les équipements pouvait mener à ces maux.

En observant les postes de travail, quatre tâches principales engendrent des contraintes articulaires : la fabrication, la mise en rayon, la vente et le nettoyage. Les opérations les plus problématiques sont, surtout, la mise en vitrine ou en rayon, la dépalettisation et le déchargement des chariots. Les équipements de manutention sont lourds et souvent roulent mal, ce qui engendre des difficultés pour les salariés, comme le fait qu'ils aient le bras en l'air lors de la mise en rayon par exemple. On retrouve le même type d'opération contraignante que l'on voit dans les hypermarchés ou les supermarchés, sachant que les fréquences sont plus importantes en hypermarché. Pour ce qui est des articulations, rachis, épaules et poignets sont très sollicités dans les rayons produits de grande consommation en libre service. Dans les rayons traditionnels, ce sont les poignets, le cou et les épaules qui sont les plus sollicités.

Un constat apparaît clairement dans l'étude : les équipements et mobiliers sont majoritairement à l'origine des TMS

Il a été clairement établi que le rayon charcuterie est celui qui cumule le plus de contraintes par rapport à l'ensemble des autres rayons traditionnels. Sur le terrain, l'étude a montré qu'à cause de la profondeur des rayons notamment, la charcutière devait étirer le bras et se pencher afin de donner son achat au client, lui-même en extension. De même, si ce dernier était par exemple en chaise roulante, il lui serait impossible d'attraper son achat et la charcutière devrait faire le tour du comptoir pour le lui apporter. Ainsi, on peut voir que l'intérêt des clients

peut confluer avec celui des salariés en termes d'ergonomie. Pourtant, sur le stand présenté en particulier, une tentative d'aménagement ergonomique avait déjà été faite. L'employeur venait de refaire le stand et d'acheter un banc de charcuterie afin de faciliter le travail de ses salariés. Mal agencé, le banc a fini par poser plus de problèmes à la charcutière qu'il n'en a résolu. On peut donc faire parfois de l'ergonomie avec des erreurs, d'où la nécessité d'aller sur le terrain pour analyser la meilleure démarche à adopter. Pour le rayon charcuterie, plusieurs facteurs sont à prendre en compte afin d'améliorer les conditions de travail. Tout d'abord, au niveau de la gestion de l'espace, des progrès sont à faire ! On s'aperçoit que quand les salariés sont plusieurs sur le stand, ils ne peuvent plus circuler, ce dernier étant trop étroit. De même, le volume et la nature des produits peuvent représenter des contraintes. Lorsque la charcutière doit tenir un jambon de 6 kg par exemple, ou au moment de la découpe, c'est difficile pour les mains et les poignets.

Au Dr Brigitte Jeancolas, médecin du travail, de conclure que, dans ce secteur très concurrentiel, les entreprises doivent être dynamiques pour conserver leurs parts de marché. Aussi, pour assurer cette pérennité économique, doivent-elles préserver leur capital humain, prendre en compte les salariés en tant qu'individus, défendre leur santé et leur épanouissement au travail.

« Alors œuvrons pour la santé à tous les rayons. »

Comment les salariés appréhendent-ils l'ergonomie sur leur lieu de travail ?

On constate encore un manque de concertation vis-à-vis des salariés par rapport à la mise en place d'équipements ergonomiques. Cette étude nous a permis de réfléchir aux moyens à mettre en place pour qu'il y ait une concertation globale.

Comment peut-on savoir s'il faut revoir le comportement du salarié par rapport à son poste de travail ou plutôt changer le produit pour que l'espace devienne ergonomique ?

Il faut pouvoir faire des tests pour le savoir, avec des machines sur le lieu de travail, et poser des questions à la fois au salarié et au manager en présence d'un ergonomiste. On peut faire un test via un produit sur catalogue.

Pourquoi ne pas déjà prendre en compte les documents existants avant d'écouter les salariés ?

On a beau faire des guides, la réalité du terrain ne correspond pas toujours à ce qui est écrit ! Par exemple, maintenant les hôtes(ses) de caisse tapent sur des écrans et non sur des claviers ; or des études avaient été faites pour connaître la bonne hauteur à respecter pour une meilleure utilisation du clavier. Aujourd'hui cela ne correspond plus du tout à ce qui se passe, donc tout est à refaire. On ne peut le savoir qu'en se rendant sur le terrain.

Mon patron a refait le magasin il y a deux ans et il a créé davantage d'espace pour que le client puisse circuler, seulement maintenant la surface attribuée à chaque hôtesse de caisse est réduite et à deux il devient difficile de bouger ! L'ergonomie n'est-elle pas censée améliorer notre confort ?

Il s'agit là de l'éternelle question : entre l'ergonomie pour le client et l'ergonomie pour le salarié, qui gagne ? Les deux ne vont effectivement pas toujours de pair.

Directement concerné par les transformations ergonomiques à mettre en place pour son poste de travail, le salarié est également force de proposition. Il est donc au centre du débat sur les solutions à apporter en termes d'équipements et de confort, mais aussi sur la place à attribuer à l'ergonomie aujourd'hui dans les métiers du commerce et de la distribution.

Aujourd'hui, les espaces de vente doivent être de plus en plus concurrentiels, le mètre carré est compétitif, ce qui amène des changements auxquels le salarié doit faire face. Notamment en période de promotions, il doit manipuler des produits encombrants dans les allées et faire l'étalage de nouveaux produits en un minimum de temps et en rationnant l'espace pour le client. Il est donc de la responsabilité du chef d'établissement ou de service de le former à ces manipulations et de mettre en place des espaces ergonomiques afin de limiter les contraintes physiques. Jusqu'à maintenant, l'ergonomie a surtout contribué à améliorer l'hygiène et la sécurité, mais sans réellement rénover les conditions de travail des salariés. Il y avait toujours des contraintes de temps et de bruit notamment. D'où l'importance de faire un bon diagnostic de ce qu'il faut installer comme matériel et comment le faire de façon optimum. Un objet n'est pas ergonomique en soi, mais il le devient par l'utilisation que l'on en fait !

Les pistes de réflexion sont donc diverses et innovantes. Le premier constat indique que les TMS sont presque toujours liés à des contraintes biomécaniques. Il faut donc mettre en place des grilles d'observation afin d'identifier les comportements à risques et réintroduire le travail réel en répondant à des questions simples : que fait-on exactement, comment et avec quelles contraintes ?

D'autre part, il faut adopter un processus d'achat de matériel qui soit le plus adapté aux contraintes



questions de la salle



Patrick Ertz Membre de la CFTC (interview...

Une table ronde qui met le salarié au centre de l'espace ergonomique

d'espace, de temps et de manipulation, sachant que cette solution n'est pas parfaite, et pallier ses limites en faisant appel à la polyvalence des salariés. Une autre solution à explorer serait de faire des tests préalables à l'achat en choisissant un produit sur catalogue. Une réunion serait organisée avec le manager, un ergonomiste et le salarié afin de procéder au test de la machine. On verrait alors sur le terrain ce qu'il reste à améliorer. Un dernier point est abordé concernant les problèmes liés à la fabrication des équipements. En effet, les fabricants peuvent aussi produire des produits qui ne sont pas adaptés aux utilisateurs. La difficulté réside dans le temps d'adaptation que va mettre l'industriel pour fabriquer le produit adéquat. Les acheteurs de la distribution donnent des éléments aux fabricants mais le produit n'existe pas forcément. Il faudrait donc également que salariés, employeurs et fabricants réfléchissent tous ensemble aux produits appropriés.

Enfin, la concertation de tous les acteurs par des outils de pilotage permet aussi de réduire significativement les TMS. En augmentant le temps d'écoute des salariés et des managers par des questions simples sur leurs postes de travail, les problématiques réelles sont plus facilement identifiables. Leurs suggestions sont souvent les plus pertinentes. Tous se sentent alors acteurs de leur propre sécurité et de leur propre santé. Cette formule valorise à la fois le salarié et le directeur d'établissement parce qu'il est partie prenante de la démarche. Une telle opération dans un magasin du sud de la France avait coûté moins cher que le coût des arrêts de travail, et il y avait eu près de 50 % d'accidents en moins en quatre ans ! Cette démarche doit constituer un fil rouge qui devrait être diffusé largement par la suite.



1) Les salariés sont-ils satisfaits dans l'ensemble de l'ergonomie de leurs postes de travail ?

Patrick Ertz : On ne peut pas dire qu'ils sont satisfaits, il y a toujours des évolutions à apporter. Bien qu'il y ait eu des efforts de faits en caisses et en rayons, notamment au niveau de la hauteur, la situation est loin d'être idéale. Il y a encore de gros problèmes en termes de profondeur et de largeur dans les rayons en produits frais, les salariés sont pratiquement couchés pour attraper la marchandise. Il est impératif aussi que les outils de travail (trancheuses, couteaux...) soient régulièrement vérifiés par les représentants du personnel afin d'éviter les accidents, et que les laboratoires boulangeries soient plus espacés et ergonomiques.

2) Une meilleure ergonomie pour le salarié rime-t-elle avec une meilleure ergonomie pour le client ?

P.E. : Pas toujours, la réciproque n'est pas vraie pour le remplissage. Pour que les clients aient davantage d'espace, souvent on réduisait celui qui était attribué aux salariés. Aujourd'hui les magasins ont trouvé la formule : ils font du remplissage lorsque le magasin est fermé. L'étroitesse des allées ne gêne ainsi plus personne, mais les conditions de travail restent néanmoins difficiles.

3) Quelles sont les préventions mises en place contre les risques professionnels sur le lieu de travail ?

P.E. : Il y a aujourd'hui un dispositif de formation des salariés qui est en place, afin de réduire ces risques. Il faut également agir en amont par la concertation avec le CHSCT. Il se compose aussi de salariés qui ont toutes les compétences requises pour identifier et mettre en place les solutions adéquates. Jusqu'à maintenant, les professionnels se sont concentrés sur les bilans plus que sur la prévention et il faut que cela change.

4) En termes d'aménagement, de conception et de remodling des magasins, que doit-on faire selon vous ?

P.E. : De nos jours, les aménagements existants dans les magasins au niveau du mobilier notamment ne sont pas appropriés en termes de santé. Les chaises par exemple doivent être pensées en fonction de la personne qui s'y installe et dépendent de la conception du poste. Il est donc important de commencer par acheter du matériel adapté aux contraintes d'espace, de temps et de manipulation auxquelles doivent déjà faire face les salariés.

5) Quels sont les outils existants et ceux que l'on pourrait mettre en place pour évaluer les risques ?

P.E. : Les outils existants, ce sont les bilans et les études comme celle-ci qui ont été demandés par la branche. Il s'agit aujourd'hui d'être attentifs aux évolutions technologiques au sein de la branche et de savoir ralentir la cadence pour diminuer le stress au quotidien. Il faut une réelle volonté politique et des investissements conséquents pour remplacer le matériel défectueux, et davantage de prévention afin de créer une véritable dynamique dans les magasins. Il y a urgence à prendre les précautions nécessaires pour améliorer la situation au niveau de la santé au travail.

les participants

Dr Janine BENASSAYA Médecin du travail
Dr Michel VIOSSAT Médecin du travail
Claire CASAERT Auchan / Chargée de mission prévention des risques professionnels
Christian GAMARRA CFDT Membre de CHSCT
Bernard THEOLBALD Directeur PERIFEM
Régis NACHTERGAELE Supermarchés Casino Responsable Juridique et Social
Jean-Paul LIOT CNAMTS / Ingénieur Service Prévention

Dr Brigitte Jeancolas Médecin du travail (interview...

1) Lorsque les salariés entrent dans votre cabinet, quelle est la première chose qu'ils vous disent ?

Brigitte Jeancolas : La plupart du temps, ils viennent d'abord à la visite médicale parce que c'est ce qu'on leur a demandé de faire dans l'entreprise. Alors il y a ceux qui sont contents de venir et d'autres qui se demandent ce qu'ils font là ! Mais assez rapidement, ils arrivent à exprimer leurs maux.

2) Comment les salariés perçoivent-ils leurs conditions de travail ?

B.J. : Les salariés ont conscience des impératifs économiques et donc des contraintes organisationnelles auxquelles ils doivent faire face chaque jour, de leur fatigue et des pressions temporelles qu'ils subissent, mais ils ont dans l'ensemble beaucoup de mal à identifier ce qui les fait souffrir exactement. Il reste évident que la monotonie et la répétitivité de la tâche

ajoutent à la pénibilité du geste. Les salariés se sentent utiles en général mais ce qu'ils soulignent le plus, c'est la reconnaissance dans le travail, c'est capital. Alors il y a la reconnaissance par la prime, mais surtout le mot qui donne envie d'aller plus loin. Grâce à cela ils peuvent aussi aller mieux physiquement et psychologiquement. Ceux qui souffrent le plus, ce sont ceux qui sont fragilisés par la vie.

3) Aujourd'hui, doit-il y avoir une adaptation du salarié au métier qu'il exerce ou à l'inverse le métier peut-il s'adapter au salarié ?

B.J. : Au contraire, le rôle du médecin du travail est de faire en sorte que la machine s'adapte à l'homme et non l'inverse. Nous essayons de transformer le travail pour que le salarié soit le mieux possible. Tout est lié : plus le salarié se sentira bien dans son poste de travail et plus il pourra être productif.

4) Quelles solutions les employeurs apportent-ils aux maux de leurs salariés ?

B.J. : Les employeurs vont davantage privilégier la sécurité et pallier les accidents divers plutôt que la santé au travail. Le décideur préfère souvent adopter des solutions visibles à court terme, qui vont avoir un effet immédiat. Pour eux, le schéma doit être simple : une cause, un effet. Les causes professionnelles, physiques ou extra-professionnelles ne sont donc pas la priorité. C'est alors à nous, qui sommes les avocats de la santé dans le monde du travail, de leur rappeler que la santé aussi se construit dans le travail.

5) Comment les services de santé sont-ils perçus aujourd'hui par les employeurs ?

B.J. : Eh bien aujourd'hui encore on se heurte toujours à la même chose :

les contraintes de productivité. Avoir des résultats dans une entreprise n'est donc pas toujours évident et nous devons faire preuve de beaucoup de persuasion au quotidien ! Par contre, lorsqu'on a réussi à mettre quelque chose en place et que cela fonctionne, alors nous sommes davantage sollicités, aussi bien par les employeurs que par les salariés. Il faut dire que souvent les chefs d'entreprise subissent aussi des pressions de la part de leurs actionnaires. Chacun essaie de faire au mieux avec les contraintes de la réalité économique.



Le plan d'action des professionnels salué par **Gérard Larcher**, Ministre délégué à l'Emploi



Un point de départ, voilà ce qu'est Ergodistrib. Une base de travail pour l'élaboration d'un plan d'action d'envergure mené par l'ensemble des professionnels du secteur, et cela en collaboration avec le ministère de l'Emploi. Les grands axes de ce plan, présentés par le Président de la FCD, Jérôme Bédier, rappelle, à la fois l'ampleur et la difficulté des objectifs à atteindre mais également la volonté affirmée de continuer à construire un dialogue social de qualité. Une des premières actions à voir le jour concerne la mise en place d'une batterie d'indicateurs réguliers permettant de mesurer et de suivre l'effi-

cacité du plan. Des capteurs indiquant où les travaux en sont et comment cela évolue dans le temps, qui seront insérés dans le rapport de branche présenté chaque année aux partenaires sociaux. « Il faudra sans aucun doute tenir compte aussi de la taille des magasins afin d'adapter aux lieux les différentes actions à mettre en place », souligne Jérôme Bédier. Les acteurs du secteur s'apprêtent également à signer avec la CNAMTS une convention-cadre afin d'intégrer la prévention des risques professionnels au moment de la conception, de l'extension et de la rénovation des magasins. « Il y a et il y aura donc une véritable volonté politique pour avancer sur ces sujets, et cela en concertation avec les partenaires sociaux dans le cadre de notre commission paritaire », rappelle le Président de la FCD.

Sensibiliser et communiquer

Que chacun puisse désormais être sensibilisé de part et d'autre de la hiérarchie sur l'ensemble des sujets à débattre comme notamment la question du stress moral. Et communiquer afin de décloisonner les approches sécurité des clients et santé des salariés. À cette fin, il est prévu de participer aux travaux de normalisation à l'AFNOR qui viennent d'être entrepris

sur les équipements de magasins. La branche compte également entreprendre en 2007 la réalisation de guides pratiques et d'un outil d'évaluation des risques permettant en particulier aux PME du secteur de mieux élaborer leur document unique.

Un secteur dynamique

« Ainsi, notre secteur est extrêmement sollicité à la fois politiquement et économiquement, et il faut rappeler que ce qui fait l'efficacité de l'entreprise c'est un dialogue gagnant / gagnant. Il est impératif que l'on continue dans cette voie », affirme Jérôme Bédier. Selon Gérard Larcher, Ministre délégué à l'Emploi, ces actions vont dans le bon sens et montrent une volonté d'agir à laquelle il rend hommage et s'associe. Un an après l'adoption du plan Santé au travail, une agence d'expertise publique et indépendante vient d'être créée : l'AFSSET. Elle est d'ores et déjà dotée de 20 spécialistes en santé au travail, bientôt 30 en 2007, avec un objectif de 50 en 2009. Elle bénéficiera en 2007 de 10,3 millions d'euros de crédits nouveaux de la part du ministère de l'Emploi pour conduire les expertises qui lui seront confiées dans le domaine de la santé au travail. Le ministère du Travail pourra donc s'appuyer sur ses expertises en matière d'évaluation des risques pour

prendre les décisions qui s'imposent. Il pourra également prendre appui sur le renforcement des effectifs et sur la réorganisation de l'inspection du travail afin de s'assurer du respect de la réglementation, notamment dans le champ de la sécurité et de la santé au travail. Afin d'enrayer la progression de cette épidémie de TMS qui coûte à la collectivité 300 millions d'euros chaque année, Gérard Larcher souhaite que tous, syndicats, chefs d'entreprise, branches professionnelles et pouvoirs publics, conjuguent leurs efforts. La santé des salariés dans l'entreprise est un formidable enjeu qu'il faut gagner ensemble !



Organisation professionnelle, la **FCD** rassemble principalement les entreprises du Commerce et de la Distribution de gros et de détail, avec une activité spécialisée alimentaire ou non-alimentaire.

La FCD représente et défend les intérêts généraux et communs de ses membres, elle assure leur représentation auprès des pouvoirs publics, des instances économiques, sociales officielles ou privées, nationales ou européennes.

La FCD gère la Convention Collective Nationale des entreprises du Commerce et de la Distribution à prédominance alimentaire.

Le **CISME** est l'organisme représentatif des Services interentreprises de Santé au travail. Il regroupe 320 Services interentreprises de Santé au travail couvrant tout le territoire national. Des groupes de travail et des commissions rassemblant de nombreux professionnels, Présidents, Directeurs, Médecins du travail, IPRP..., issu de Services de toute la France, contribuent à mener à bien ces missions.

A ce titre, le Groupe Ergonomie du Département ASMT du CISME a réalisé, en partenariat avec la Commission Social de la branche professionnelle du Commerce et de la Distribution l'étude Ergodistrib.

Membres du groupe Ergonomie

Madame le Docteur BOITEL Liliane, CISME
Monsieur DESARMENIEN Arnaud, ST 72 - Service IPRP

Monsieur le Docteur DUPERY Michel, ACMS
Madame GAUCHER Maryvonne, S.T.A.

Madame INCORVAIA Anne-Marie, MT 71
Madame le Docteur JEANCOLAS Brigitte, AMETRA-METZ

Monsieur le Docteur POMMIER Jean-Louis, DRTEFP
Inspection Médicale du Travail

Madame le Docteur RAT DE COCQUARD Marilyne, AISMT 13

Monsieur le Docteur VIOSSAT Michel, STLN
Madame PORCHERON Sylvie, CISME

Cisme
10, rue de la Rosière, 75015 Paris
Tél. 01 53 95 38 51
Fax 01 53 95 38 48



**Fédération des entreprises
du Commerce et de la Distribution**
12, rue Euler, 75008 Paris
Tél. 01 44 43 99 00
Fax 01 47 20 53 53



GRANDE DISTRIBUTION ET SANTE AU TRAVAIL

Intervention du 29 novembre 2006

GROUPE ERGONOMIE DE L'ASMT / CISME

Docteur JEANCOLAS

Mesdames, mesdemoiselles, messieurs,

Avant de commencer je voudrais remercier au nom de tout notre groupe, toutes celles et ceux qui ont bien voulu participé, de près ou de loin à cette aventure.

Merci aux salariés, tout d'abord qui se sont prêtés avec gentillesse et professionnalisme aux jeux des questions de l'enquête santé, mais aussi à celles posées lors des visites sur les lieux de travail.

Aux dirigeants des magasins et personnels d'encadrement, ensuite, qui ont répondu favorablement à la réalisation de cette étude.

Aux médecins, infirmières, IPRP, qui ont participé à l'une, l'autre ou les deux phases de l'étude. Nous les remercions pour leur détermination, car, je ferai là un petit clin d'œil, le volume des données à nous adresser était conséquent.

A nos services, au Cisme, en particulier à Gabriel Paillereau, qui ont facilité notre participation à ces travaux.

Aux membres de la commission nationale santé sécurité de la fédération du commerce de distribution, tout particulièrement à Paule Saint Léger, pour la confiance et l'écoute qu'ils nous ont accordées et les conseils qu'ils nous ont prodigué.

Merci à tous.

Il y a bientôt 2 ans à présent, nous débutons notre collaboration avec la commission paritaire nationale santé sécurité du commerce et de la distribution à prédominance alimentaire.

A cette époque, la FCD s'était rapprochée du CISME, lui proposant comme lettre de mission : la mise en place d'indicateurs de santé pour ses salariés. En effet, les acteurs de la branche professionnelle s'interrogeaient sur l'importance de l'absentéisme, le turn-over des personnels, l'augmentation du nombre des aptitudes avec restriction et des inaptitudes avec reclassement ainsi que le souci de leur gestion, les difficultés de recrutement dans les rayons traditionnels, le vieillissement de la population salariée, et la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles .

Ce dernier point mérite que l'on s'y attarde un peu. Sur un baromètre affichant les indices de fréquence des accidents du travail dans les différents secteurs professionnels, nous observons que le commerce de la distribution à prédominance alimentaire se situe à des indices supérieurs à l'industrie chimique, au secteur de la manutention et des transports, et même au delà des indices du BTP pour les centrales d'achat. En effet, en 2004, les supérettes accusaient un indice de fréquence de 39, les

hypermarchés pointaient à 63 et les supermarchés à 69 ; quant aux centrales d'achat leur indice de fréquence était en 2004 de 100. Dans le même temps l'industrie chimique avait un indice de fréquence à 31 et le BTP à 90.

Les principales causes de ces accidents du travail sont les manutentions et manipulations manuelles : de 38% à 44% des accidents du travail selon le type de structure. Viennent ensuite, les glissades et chutes de plain pied, l'emploi d'outils à main et la manutention mécanique.

Sur les 10 dernières années cet indice de fréquence des AT n'a que peu varié. Doit-on se satisfaire de la stabilité de ces taux ? Il est plutôt légitime, de se poser la question en terme de réduction de l'indice, tant l'on sait que, outre les problèmes humains qu'ils entraînent, les accidents du travail sont pourvoyeurs de pertes économiques.

D'ailleurs, si l'on regarde les taux bruts de cotisations AT / MP, on note une augmentation plus importante pour les hypermarchés et les supermarchés, que la moyenne des secteurs services, commandes et industries de l'alimentation. *Je rappelle que le taux brut est égal aux prestations pour incapacité temporaire + indemnités en capital + capitaux des rentes, divisés par les salaires.* Ce taux sert de base de calcul au taux de cotisation AT / MP. En 2004, selon les chiffres publiés par la CNAM en décembre 2005, 687 000 journées de travail étaient perdues dans les hypermarchés pour 15 500 accidents avec arrêt, dont 731 ont occasionné une Incapacité Permanente Partielle. La situation est sensiblement identique dans les supermarchés et autres structures.

Quant à l'évolution des maladies professionnelles, leur nombre a été multiplié par 6 entre 1995, en jaune sur le schéma, et 2004, en bleu, et ce, toutes tailles de magasins confondues ; ce qui ne semble pas apparaître sur ce tableau pour des raisons d'échelle.

Parmi ces maladies professionnelles, 91% relèvent du tableau 57 (*affections péri articulaires provoquées par certains gestes et postures de travail* du membre supérieur), et environ 6% relèvent du tableau 98 (*affection du rachis due essentiellement au port de charges*) soit au total 97% des maladies professionnelles déclarées ; pourcentage supérieur à la moyenne nationale qui est de 75% environ pour ces mêmes maladies. Or, le coût direct moyen d'une maladie du type « trouble musculo-squelettique » affectant le membre supérieur est de 18 000 € et le coût d'une TMS affectant le rachis est de 41 000 € (chiffres donnés par la CNAM) soit, pour l'année 2004 un coût d'environ 22 Millions d'euros pour l'ensemble des magasins. De plus, le coût ne se résume pas à la réparation / indemnisation des personnes, mais va entraîner un certain nombre de dysfonctionnements, de coûts indirects : remplacement de l'opérateur, hausse des cotisations AT / MP, frais liés aux aménagements de poste, absentéisme, perte de productivité, de qualité, baisse de l'image de marque de la société et potentielles pertes de parts de marché.

Ces maladies professionnelles, conduisent bien trop souvent à des inaptitudes partielles, des demandes de reclassement, voire des inaptitudes totales avec perte d'emploi.

Ces chiffres viennent corroborer les remarques de la branche professionnelle et soulignent l'importance de la manutention et des troubles musculo squelettiques dans la problématique de la santé au travail du secteur de la distribution.

Aussi fûmes nous tout de suite réceptifs à cette demande, car médecins et acteurs de prévention notons, nous aussi, dans notre exercice quotidien une symptomatologie rachidienne et articulaire de plus en plus prégnante chez les salariés de la distribution, avec comme corollaire, une augmentation du nombre de déclarations de Maladies Professionnelles, tableaux n° 98 et 57, ainsi qu'une augmentation du nombre des restrictions d'aptitude. Phénomène d'autant plus inquiétant, que, la population salariée de la distribution alimentaire est âgée en moyenne de 36 ans, donc relativement jeune et en début de carrière. Ce coût humain nous interpelle.

Par notre action en entreprise, nous connaissons déjà l'exigence physique des manutentions et des manipulations manuelles dans la genèse de ces pathologies.

Cette convergence des constats, nous amène à décider, ensemble, de mener une étude centrée sur la problématique des situations de travail propres à générer des TMS dans les rayons de la distribution alimentaire. Les objectifs poursuivis sont :

- évaluer la prévalence des TMS
- identifier les facteurs explicatifs potentiels de ces TMS.

Le groupe propose alors une étude en deux phases :

- une enquête épidémiologique transversale au moyen d'un questionnaire santé-travail, et
- des études de poste permettant d'analyser l'activité et d'identifier les facteurs de risque repérés par l'enquête.

Les supports sont présentés à la commission nationale santé sécurité de la FCD, et discutés ; ces échanges permettent d'affiner les axes des travaux.

Ainsi naît ERGODISTRIB, objet de la présentation que nous allons vous faire aujourd'hui. Des réunions intermédiaires permettent de rendre compte de l'avancement des travaux, et la richesse des discussions qui s'en suivent témoignent de l'intérêt des différents acteurs.

En première partie nous vous présenterons les résultats de l'enquête épidémiologique, menée auprès de quelques 5000 salariés représentant la majorité des enseignes dans toutes les régions de France. Puis, en seconde partie de journée, nous verrons avec vous les facteurs déclenchant des troubles articulaires et vous proposerons des axes de prévention.

CONCLUSION

L'objectif premier de médecin du travail est la défense de la santé de l'individu, et, j'ajouterai, leur épanouissement dans leur milieu professionnel. Objectif qui n'est pas forcément prioritaire dans l'entreprise.

En effet, les entreprises parlent un langage de compétitivité, de rentabilité, développement d'une stratégie d'adaptation et de souplesse, et ce, avec des employés à forte capacité d'innovation et d'adaptabilité. On pourrait alors penser que le médecin se trouve au cœur d'un conflit entre exigences santé, exigences économiques et de production. Pourtant, l'amélioration des conditions de travail et la préservation de la santé des salariés vont de pair avec la prospérité ou la productivité de l'entreprise.

Le secteur de la distribution à prédominance alimentaire est, à ce jour, un secteur très concurrentiel doté d'entreprises de même nature, aux techniques d'exploitation proches et maîtrisées par tous. Les entreprises doivent donc être dynamiques pour conserver leur part de marché ; aussi, la différence viendra-t-elle de leur approche du facteur humain. Préserver son capital humain, prendre en compte les salariés en tant qu'individus, les reconnaître et prendre en considération leur santé, c'est aussi augmenter son potentiel de développement et sa pérennité économique.

Comme je m'en suis faite l'écho ce matin, 22 millions d'euros dépensés en 2004 au titre des maladies professionnelles. Ce qui représente aussi, environ 1millier de carrières brisées, 1millier d'hommes amputés de leur capital santé ; cela pourrait être 22 millions d'euros investis dans la prévention et 1100 salariés performants pour les entreprises.

Alors oeuvrons pour la « santé à tous les rayons ».