

COMMERCES ET SERVICES



Au service des clients

Les métiers du commerce de détail et des services marchands regroupent une large gamme d'activités du secteur tertiaire, hors travail de bureau.

La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles impose de prendre en compte l'aménagement des locaux, l'équipement technique, en accordant une attention particulière à l'organisation du travail et aux ressources humaines.

Risques traditionnels et risques émergents

Dans certains secteurs d'activité, outre les risques professionnels connus tels que les chutes de plain-pied, les chutes de hauteur ou encore les risques liés aux équipements de travail, les employés sont particulièrement concernés par les risques de TMS (troubles musculosquelettiques) et les risques de stress.

- Le risque de **troubles musculosquelettiques** (TMS) est dû notamment aux gestes répétitifs, au port et aux manutentions de charges lourdes, ainsi qu'aux postures de travail contraignantes. Les magasiniers, les

- caissiers, les commis de cuisine, le personnel d'étage dans l'hôtellerie, les coiffeurs ou garagistes y sont, parmi d'autres, exposés. Le travail effectué sous la pression du temps, dans une ambiance stressante ou encore le travail au froid sont des facteurs favorisants.
- Le risque de **stress** : les employés travaillant dans les commerces et services font fréquemment face à des demandes élevées en termes de charges de travail, de délais à respecter ou de qualité de la prestation à réaliser. Quand ils manquent de moyens pour répondre à ces exigences, ils peuvent se retrouver en état de stress. La relation avec la clientèle qui caractérise ce type d'activité est, dans certains contextes, un facteur de risques.

Prévenir les risques professionnels dans les métiers du commerce et service

L'employeur est tenu d'évaluer les risques auxquels sont exposés ses salariés et de retranscrire les résultats de cette évaluation dans un document unique. Cette étape impose d'observer les postes de travail et de consulter le personnel. En application des principes généraux de prévention du Code du travail, les mesures à mettre en œuvre pour répondre aux risques identifiés viseront en priorité à éviter les risques ou à défaut, à prendre en compte la prévention dès la conception des locaux et des situations de travail ou, à défaut, à mettre en place des **mesures de protection collective**.

En application des principes généraux de prévention, les mesures à mettre en œuvre pour répondre aux risques identifiés doivent viser en priorité à éviter les risques (par exemple, éviter les manutentions manuelles en utilisant des aides techniques), à combattre les risques à la source (par exemple, concevoir des locaux adaptés, favoriser l'achat de machines conformes) ou à mettre en place des mesures de protection collective (par exemple, mettre en place une ventilation adaptée en cuisine).