

## COMMERCES DE DÉTAIL



### Petite et grande distribution

Supérette, fleuriste, rayon frais d'un hypermarché... Les employés des commerces de détail sont exposés à une variété de risques en rapport avec leur activité, l'organisation, l'environnement de travail, le matériel utilisé ou encore l'aménagement des locaux. La grande distribution fait plus particulièrement figure de secteur à risque.

Le commerce de détail regroupe :

- des activités artisanales ou commerciales (bouchers, traiteurs, fleuristes, vendeurs d'électroménager...),
- des activités de distribution en grande et moyenne surface.

### Manipulations manuelles : premier risque d'accident

À des degrés divers, les activités de commerce de détail exposent les employés :

- à des risques d'accidents liés aux manipulations et **manutentions manuelles** (environ 1/3 des accidents),

- aux risques de **chutes** et **glissades de plain-pied** (20 % des accidents) ou de **chutes de hauteur**,
- aux risques liés à l'utilisation d'outils et de machines (coupures avec des couteaux),
- aux **risques psychosociaux** (stress, violences, relations difficiles avec la clientèle...),
- à des **conditions de travail** contraignantes (horaires décalés, travail à temps partiel subi, contrats précaires),
- à des nuisances liées à l'ambiance physique de travail : bruit, éclairage...

## TMS : 1<sup>re</sup> cause de maladie professionnelle

Dus à un ensemble de facteurs dont les gestes répétitifs, les efforts excessifs et les postures de travail contraignantes (penché en avant dans les rayons, bras en l'air...), les TMS sont en forte augmentation. Ils sont favorisés par le manque de marge de manœuvre, le travail dans la précipitation ou le **travail au froid**.

### Grande distribution : secteur d'activité à risque

En 2008, on dénombrait 68 accidents pour 1 000 personnes dans les hypermarchés et 63 ‰ dans les supermarchés alors que la moyenne s'établit à 39 ‰ pour l'ensemble des salariés du régime général de la Sécurité sociale.

Cela représente 30 000 accidents avec arrêts (1,5 million de journées de travail perdues sur l'année). Parmi eux, 1 400 accidents ont conduit à une **incapacité permanente**.

Le nombre de maladies professionnelles dans la grande distribution a augmenté de plus de 63 % en 3 ans (essentiellement des TMS).

Le secteur est confronté à des problèmes d'absentéisme et de **turnover**.

## Quels risques et quelles mesures de prévention ?

Les employeurs sont tenus d'évaluer les risques professionnels auxquels sont exposés leurs salariés. Cela implique de rechercher, à chaque étape (vente, accueil, encaissement, stockage, nettoyage...), les risques potentiels auxquels peuvent être exposés tous les salariés y compris les intérimaires. Pour être efficace, l'évaluation des risques doit associer les personnels concernés.

Sur la base de cette évaluation, des mesures sont à rechercher pour limiter les risques d'atteintes à la santé mais aussi le turnover et l'absentéisme. Dans le respect des principes généraux de prévention du Code du travail, elles doivent avoir pour objectif, chaque fois que cela est possible, d'éviter les risques (par exemple, éviter les manutentions manuelles) ou à défaut, de mettre en place des mesures de protection collectives.

Pour être efficaces, les mesures de prévention concerneront :

- L'aménagement des locaux et des postes de travail : **revêtement de sols** non glissants et entretenus, rayons peu profonds, aménagement en sécurité des lieux des stockages (empilements évités...)
- L'équipement : achat de matériel conforme – de préférence peu bruyant – et maintien en conformité, équipement en moyens de manutention (transpalette électrique, à grande levée, ou manuel, diable...)

véhicules de livraison équipés de hayons sécurisés, installation électrique aux normes, choix de produits de nettoyage moins dangereux...

- L'organisation du travail : répartition des tâches, anticipation des pics d'activité, anticipation des plannings, information du personnel concernant l'actualité commerciale du magasin, formation du personnel (par exemple, à la conduite de chariots automoteurs pour les employés de l'entrepôt, à la gestion des relations difficiles pour les salariés en contact avec la clientèle...).

## Interventions d'entreprises extérieures

Les opérations de chargement et déchargement effectuées par une **entreprise extérieure** dans une **entreprise utilisatrice** doivent donner lieu à l'établissement d'un **protocole de sécurité**.

