

AXES D'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL AU POSTE EMPLOYE COMMERCIAL (E.C.) ou EMPLOYE LIBRE SERVICE (E.L.S.) PGC

Heures de travail : favoriser le travail de remplissage hors ouverture (3h)



Pour une partie des magasins visités, les EC travaillent 2 à 3 heures avant l'ouverture du magasin (dès 5 heures du matin), notamment les jours de livraison. Ces heures de travail sans les contraintes organisationnelles liées à la présence des clients, sont perçues très positivement par tous les EC interrogés : ils peuvent positionner plus facilement les palettes dans les rayons, déposer tous les cartons face au rayonnage correspondant puis assurer le rangement (« petit poucet »), ils disent être plus efficaces dans leur travail.

La commande juste Elle évite le stockage en partie haute et la manutention inutile

L'expérience de l'EC dans son rayon et la bonne connaissance des rotations (habitudes clients) permet d'adapter la commande et de limiter au maximum les manutentions inutiles (re-stockage des produits en réserve, reprise le lendemain, sur-stockage sur l'étagère du haut (rappel) ou sous l'étagère du bas.

Déchargement des camions : un travail très physique à réserver aux hommes

Dans de nombreux magasins, le déchargement des camions est assuré par du personnel masculin soit le liquidier, soit un responsable de secteur voire un réceptionnaire, éventuellement aidé par le chauffeur. Dans plusieurs magasins toutefois, ce sont encore des femmes du rayon qui assurent ce déchargement avec des tire-palettes manuels, tirant, poussant des charges bien trop lourdes eu égard aux recommandations existantes.

**Pénibilité réduite par une zone de réception
protégée des intempéries avec un sol lisse, sans pente.
Acquisition et utilisation d'un transpalette électrique.
Rolls en bon état régulièrement réparés et entretenus.**

Les déterminants importants retrouvés sur **la zone de déchargement** source potentielle d'accidents tant pour le personnel que pour la marchandise sont :



- **l'état des sols** notamment lorsque le déchargement a lieu sur la voie publique avec des sols irréguliers, des « trous », des pavés, des bordures de trottoir,
- la présence **d'une pente**,
- **l'absence de protection aux intempéries** : exposition à la pluie, la neige, le verglas avec des sols rendus glissants et des risques de chute.

Rappelons le Code du Travail (art R 232-1-9) qui stipule que « *les lieux de travail intérieurs et extérieurs doivent être aménagés de telle façon que la circulation des piétons et des véhicules puisse se faire de manière sûre* ».

le matériel à disposition : plusieurs magasins ne disposent pas encore de **trans-palette électrique**, système d'aide à la manutention qui apparaît indispensable pour les opérations de déchargement et de transfert des palettes, notamment de liquides dont le poids dépasse la tonne.



L'étude dynamométrique sur les efforts de traction non mécanisée de palettes montre que les valeurs mesurées sur le terrain dépassent de 2 à 8 fois les valeurs limites selon la configuration (cf normes INRS et CRAM en annexe).

L'entretien et la réparation des rolls

Dans les magasins où la marchandise est majoritairement livrée sur **rolls**, se pose aussi la question de leur entretien et de l'état des roues (souvent abîmées, bloquées ou inadaptées dans leur taille ou leur composition, absence de roues pivotantes...), élément déterminant dans les efforts nécessaires pour leur manipulation.



Les forces et efforts mis en œuvre pour déplacer un rolls dont les roues sont dégradées peuvent être majorées de 300 %.

Une procédure de réparation des rolls dont les roues sont défectueuses est indispensable (étiquettes prêtes à l'emploi pour l'identification des rolls à réparer).

L'organisation logistique : un stockage en hauteur limité à 1m60, une bonne répartition des charges limitent les difficultés et les contraintes de manutention

Il apparaît encore trop fréquemment des **hauteurs de palette excessives**, avec pour conséquences au déchargement :



- une fréquente inadéquation entre la hauteur des palettes et les portes d'accès ou les portes des monte-charges avec des risques de chute et d'accident grave pour l'E.C.,
- un travail pénible en élévation des membres supérieurs, au-dessus du plan des épaules voire l'utilisation d'un tabouret ou d'une caisse en plastique pour accéder aux caisses ou cartons les plus hauts.



La composition des palettes ou des rolls et la **répartition des charges** sont des critères importants pour faciliter le travail de dépotage et leur mobilisation par un nécessaire équilibrage des charges (cartons les plus lourds en bas, les plus légers en haut).

Pour faciliter le travail de rangement et limiter les manutentions inutiles, il est d'ailleurs recommandé **d'éviter au maximum le mélange de produits** (de rayons différents) sur une même palette.

La mise en rayons : l'utilisation de mini-chariots ergonomiques améliore les postures et réduit les contraintes de manutentions

L'observation des EC dans plusieurs magasins a permis de relever des pratiques très différentes en fonction des habitudes des employés et des moyens à disposition notamment en terme de système d'aide à la manutention. Il n'existe aucune recommandation professionnelle particulière, pas de prescription commune aux différents magasins.

On observe ainsi soit l'utilisation de caddie client ou de chariot handicapé, l'utilisation de tabourets à roues auto-bloquantes voire des caisses de boisson renversées et parfois superposées.



La manutention manuelle des cartons avec maintien sur un bras et utilisation du bras controlatéral pour le rangement est une modalité de travail particulièrement contraignante pour les poignets, les coudes et les épaules, source de maladie professionnelle.

La mise à disposition d'un système adapté permettant le transfert des marchandises de la palette (le plus souvent positionnée au début du rayon et rarement déplacée lors du rangement) au rayon semble pertinente :



un **chariot à double niveau** avec un étage supérieur amovible a été « validé » par certains magasins qui l'ont adopté : il permet à la fois un transfert de plusieurs cartons en une étape et le travail « à niveau » pour le remplissage.

Ce chariot pourrait être généralisé à l'ensemble des magasins.

L'utilisation de « caddie client » expose à des contraintes posturales de la colonne plus importantes avec notamment une posture penchée en avant, fortement déconseillée.

Une hauteur maximale des linéaires à 1m60 est recommandée
L'accès au dessus de 1m80 nécessite du matériel adapté



L'accès à la partie supérieure du rayon nécessite des équipements adaptés. L'utilisation des marche-pieds actuels à roulettes pose en effet problème en raison de l'usure très rapide des systèmes auto-bloquants avec de ce fait un risque de chute pour l'EC.

De même, l'utilisation de caisses de boisson renversées parfois sur 2 hauteurs expose à un important risque de chute.

Des accidents avec arrêt prolongé sont à déplorer dans certains magasins.





Du **matériel spécifique** déjà utilisé par certaines enseignes en grande distribution pourrait être proposé : ce sont les plates-formes individuelles roulantes légères qui peuvent être équipées d'une tablette pour poser le carton.

La meilleure solution reste pour les EC et les clients de limiter les hauteurs de linéaires à 1m60 lors de la conception du magasin.

Equipements de Protection Individuelle (EPI) de base :
Chaussures de sécurité confortables avec essai préalable
Gants anti-coupure
Cutter de sécurité

Dans la majorité des magasins, rares sont les EC qui portent des chaussures de sécurité : cet équipement de sécurité est indispensable lors de la mobilisation des palettes mais aussi lors des opérations de rangement compte tenu des risques de chute de cartons.

La participation des salariés dans le choix de chaussures confortables et adaptées est essentielle : un essai préalable auprès du fournisseur semble indispensable.



Les **cutters sécurisés** ne sont quant à eux pas encore généralisés. Les cutters utilisés sont souvent ceux donnés par les fournisseurs ; une distribution plus systématique de ces cutters permettrait d'éviter les coupures. (ex : Megasafer de Martor).

Les lames devront être changées régulièrement.

Les EC soulignent par ailleurs le caractère souvent coupant des cartons et ne disposent pas à ce jour de **gants spécifiques anti-coupure**. Le choix des gants s'orientera vers un modèle anti-coupure en respectant la dextérité (finesse du gant). (ex : MAPA ultrane 557).



La Formation permet de corriger certains modes opératoires déterminants dans la survenue des maladies professionnelles



L'observation des techniques de travail montre des différences importantes en matière de postures et « d'économie de la colonne », en fonction notamment de l'existence ou non de douleurs du rachis ou des articulations.

Le développement d'un module de formation « prévention des risques liés à l'activité physique » prenant en compte les spécificités et les contraintes du métier des EC pourrait être réalisé en collaboration avec nos services (formatrice diplômée) puis proposée aux formateurs internes du réseau et aux EC de terrain.

ANNEXE

La recommandation CRAM R367 concernant les moyens de manutention à poussée et/ou traction manuelle apporte les précisions suivantes :

L'utilisation d'un moyen de manutention à poussée et/ou à traction manuelle ne doit être envisagée que sur « *un sol plan, à surface horizontale (déclivité inférieure à 2%) et non glissante, bien entretenu, sans bosses ni ornières...* »

L'effort mesuré en situation de travail peut être comparé à des valeurs de référence, plusieurs référentiels proposent des limites d'effort pour la poussée / traction de chariots :

La recommandation CRAM R 367 indique également qu'il ne faut « *pas dépasser en translation horizontale un effort de 25 kg pour un homme et 15 kg pour une femme. Ainsi la charge ne doit pas dépasser sur un sol parfaitement horizontal : 600 kg pour un homme et 360 kg pour une femme seule. (Pour ces valeurs, il est prudent de faire aider l'opérateur par un tiers au démarrage).* »

L'INRS préconise l'utilisation d'une abaque issue d'une étude de 1995 sur le sujet (Delleman, Van der Grinten et Hildebrandt) : valeurs limites de sécurité des forces de poussée/traction pour la mise en mouvement et le maintien en mouvement en fonction de la fréquence de la poussée/traction et de la distance de déplacement de la charge.

Pour un effort de traction :

A la fréquence de 12 manipulations par heure,

Sur distance = 2 m, ne pas dépasser 20 kg au démarrage et 16 kg en entretien

Sur distance = 30 m, ne pas dépasser 18 kg au démarrage et 10 kg en entretien

Sur distance = 60 m, ne pas dépasser 16 kg au démarrage et 6 kg en entretien

A la fréquence de 1 manipulation sur 8H,

Sur distance = 2 m, ne pas dépasser 20 kg au démarrage et 20 kg en entretien

Sur distance = 30 m, ne pas dépasser 20 kg au démarrage et 12 kg en entretien

Sur distance = 60 m, ne pas dépasser 20 kg au démarrage et 10 kg en entretien

Les Préconisations du CCHST (= INRS québécois) adaptées de « Ergonomic Design for People at Work », Van Nostrand Reinhold, 1986 stipule : limites recommandées (charge maxi, distance maxi parcourue, fréquence maxi) dans la sélection de chariots à main en fonction du type de chariot.

La Force limite maximale recommandée pour les mouvements de poussée et de traction horizontaux, en position debout et pour un mouvement qui fait appel à l'ensemble du corps est de 225 N, soit 23 kg. Pour la mise en marche du chariot, on ne doit pas dépasser un effort de 25 kg ; pour son déplacement, on ne doit pas dépasser 15 kg pendant 1 min ; et pour son arrêt sur une distance de 1 m, on ne doit pas dépasser 40 kg.

Concernant les transpalettes manuels, les limites suivantes sont fixées :

- charge du chariot inférieure à 682 kg,
- distance de déplacement inférieure à 33 m,
- pas plus de 200 déplacements par poste de travail (8H00),
- largeur du passage supérieure à 1,3 m.

Par ailleurs, il est ajouté « *pour une utilisation correspondant à la fois à des distances supérieures à 30 mètres et à des durées supérieures à 3 heures par jour, utiliser des moyens de manutention à translation électrique* »

La Directive européenne 90/269/CE, transposée en droit français par le décret du 3 septembre 1992, a introduit dans **le Code du travail (articles R. 231-66 à R. 231-72)** des prescriptions minimales de sécurité et de santé concernant la manutention manuelle de charges comportant des risques, notamment dorsolombaires, pour les travailleurs.

Ces dispositions prévoient que, dans la mesure du possible, l'employeur doit éviter le recours à la manutention manuelle, notamment en utilisant des équipements mécaniques.

Art. R. 231-67 : « *L'employeur doit prendre les mesures d'organisation appropriées ou utiliser les moyens adéquats, et notamment les équipements mécaniques, afin d'éviter le recours à la manutention manuelle de charges par les travailleurs. Toutefois, lorsque la nécessité d'une manutention manuelle de charges ne peut être évitée, notamment en raison de la configuration des lieux où cette manutention est effectuée, l'employeur doit prendre les mesures d'organisation appropriées ou mettre à la disposition des travailleurs les moyens adaptés, si nécessaire en combinant leurs effets, de façon à limiter l'effort physique et à réduire le risque encouru lors de cette opération* ».

