

SAS CHADIS

LECLERC

FAGNIERES

Hypermarché

Grande

Distribution



La personne ressource

- ❑ Responsable des services généraux
- ❑ En charge avec le CHSCT de l'évaluation des risques et du document unique depuis plusieurs années
- ❑ Secrétaire du CHSCT
- ❑ En charge des travaux de rénovation du magasin (3 ans de travaux)

La lettre de cadrage et la formation sur les TMS a permis à la personne ressource de conduire la démarche de prévention.

Quelques dates :

- *1^{er} octobre 1986*
ouverture à Fagnières du 1^{er}
Hypermarché de la Scapest,
superficie de la surface de
vente : 4 000m²
- *Mars 1987*
surface de vente de 5 700m²
- *Septembre 1988*
ouverture d'une galerie
marchande de 800m²
- *Mars 1992*
surface de vente de 9 700m²

- *1995 à 1998*
rénovation de l'hypermarché,
construction d'une nouvelle
station service
- *À partir de 2012*
création des concepts « Drive »
et apparition de problématiques
spécifiques
- *2013 à 2016*
rénovation complète de
l'hypermarché, agrandissement
de la galerie marchande,
rénovation du centre auto...

Quelques chiffres :

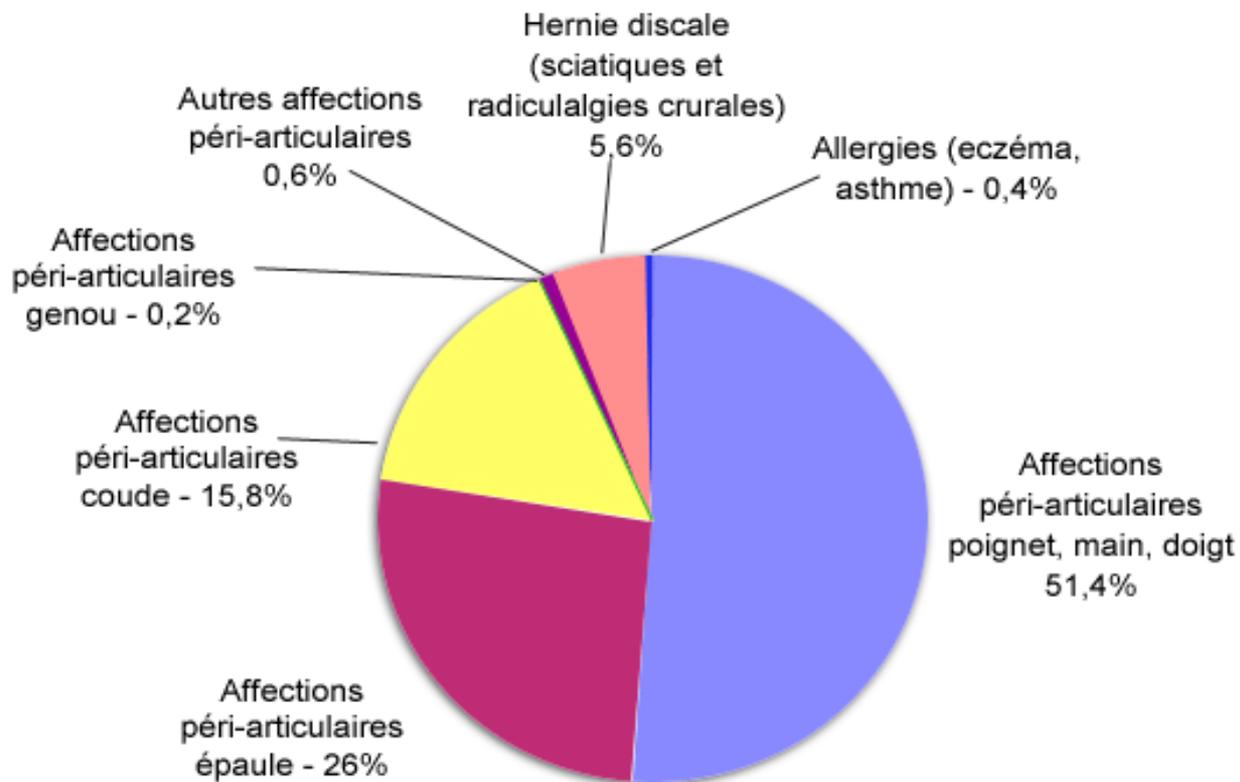
- Surface de vente : 11 000m²
- Superficie des réserves, laboratoires, chambres froides : 10 000m²
- 370 salariés

Des spécificités :

- Des métiers : boulangers, pâtisseries, bouchers, employés libre-service, hôtesse de caisses, réceptionnaires, mécaniciens, cuisiniers, etc.
- Des sites périphériques : centre auto, espace culturel, station-service, fleuriste, agence de voyages, drive, etc.

Grande distribution

99% des MP sont des TMS



Le nombre de
maladies
professionnelles
dans la grande
distribution
a augmenté
de plus de 63%
en 3 ans



L'offre de service TMSpros

- Un projet d'entreprise
- Une implication de la direction, du comité de pilotage, du CHSCT
- Une participation de l'encadrement et des salariés
- Une démarche pluridisciplinaire (organisation, technique, médicale)
- Une communication à chaque étape



TMSpros : agir en 4 étapes

1. En quoi suis concerné ?
Tableau de bord
2. Par quoi commencer ?
Objectifs et priorités
3. Comment agir ?
Analyse des situations ciblées,
plans d'actions, évaluations
4. Quels résultats ?
Veille TMS, tableau de bord, suivi



Les acteurs du projet

Un comité de pilotage composé de :

- Directeur
- Responsable qualité chargé de la formation
- Responsable ressources humaines
- Responsable comptabilité
- Personne ressource

Et périodiquement :

- Un responsable de rayon
- Un chef de département ou chef de service

Les acteurs du projet

- ❑ Le CHSCT est associé à toutes les étapes du projet et informé à chaque réunion ordinaire de l'évolution du suivi des études de poste.
- ❑ Les études de poste sont réalisées par la personne ressource et un membre ou plusieurs du CHSCT.
- ❑ Les études du Service de Santé au Travail sont réalisées avec le concours d'une ergonome.
- ❑ Les salariés sont informés par voie d'affichage de l'engagement du dossier des TMSpros.
- ❑ La personne ressource réalise également une présentation trimestrielle à destination de la direction et des chefs de département ou de service.

Les enjeux pour l'entreprise

❑ **Humains**

(ex : absentéisme, dégradation du climat social, etc.)

❑ **Économiques et sociaux**

(impacts financiers dus aux AT/MP, baisse de la productivité, etc.)

❑ **Réglementaires**

(code du travail, convention collective, etc.)

❑ **Image de l'entreprise**

(détérioration de l'image de marque, etc.)

Dépistage : les outils

- Le tableau de bord
- L'évaluation des risques
- Le bilan annuel CHSCT
- Le plan pénibilité 2011
- Étude prévention PRAP
- Le site TMSPRO
- Les documents INRS :
ED6161
RITMS 3
- Les documents CARSAT :
Dépister les TMS

CATEGORIES	NATURE	NOMBRE	(n-1) 2014
EFFECTIF DE L'ENTREPRISE	effectif salarié au 1/01/2014	CDI	
		CDD	
		total CDD+CDI	
DONNEES DE SANTE	MP au cours de l'année écoulée (Tableaux 57, 69, 79, 97, 98)	Nombre de MP déclarées	
		Nombre de MP reconnues	
		Nombre total de jours d'absence pour MP	
	AT liés à la manutention manuelle	Nombre d'AT déclarés	
		Nombre d'AT reconnus	
		Nombre total de jours d'absence pour AT	
		Inaptitudes prononcées par le médecin du travail liées à des TMS ou à la manutention manuelle	Nombre d'inaptitudes totales
	Nombre d'inaptitudes partielles		
MAINTIEN / RETOUR AU TRAVAIL	postes aménagés à la suite de TMS des membres supérieurs, inférieurs et du dos	Nombre de postes aménagés	
		% de postes aménagés	
DIALOGUE SOCIAL	Réunions abordant les TMS et les risques liés à la manutention manuelle avec les instances représentatives du personnel	Nombre de réunions du CHSCT	
		Nombre de réunions CE et DP	
PERFORMANCES DE L'ENTREPRISE ET AUTRES INDICATEURS*	<i>registre de déclaration accidents du travail bénins</i>	<i>accidents du travail bénins</i>	
		<i>dont manutention manuelle</i>	

Dépistage : Résultats

Un tableau récapitulatif :

- Recensement des postes sujets à TMS
- Nombre de salariés susceptible d'être affectés
- Un ordre de priorité :
 - 1) Hôtesse de caisse
 - 2) Employés LS
 - 3) Bouchers
 - 4) Mécaniciens
 - 5) cuisiniers

CHADIS LECLERC FAGNIERES		
LISTE DES POSTES	dépistage TMS	effectifs
produits frais employé libre service ELS		
produits frais rayon fruits et légumes		
produits frais rayon poissonnerie		
produits frais boucher		
produits frais employé rayons traditionnels		
produits frais pâtissier		
produits frais boulanger		
réceptionnaire		
hôtesse de caisse textile		
hôtesse d'accueil		
hôtesse de caisse		
hôtesse de caisse station-service		
rayon bazar léger		
rayon bazar technique		
rayon textile		
rayons PGC liquides		
rayons PGC, DPH		
sécurité		
services techniques		
administratif		
décoration		
SAV, Services, espace photos		

Diagnostic : les outils

- Analyse de l'activité réelle
- Extrait ED 6080
- Entretien au poste avec une hôtesse
- Fiche de poste
- Photos en situation
- Plan technique de caisse
- Patron poste d'encaissement
- Document unique
- Tableaux des maladies professionnelles



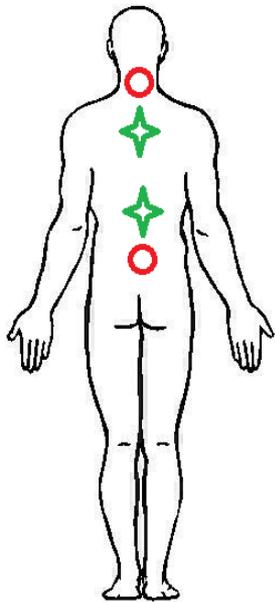
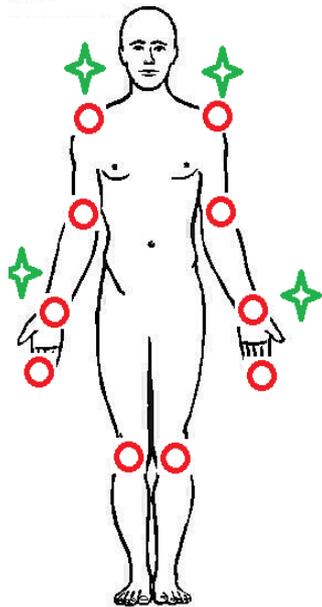
Analyse de la situation réelle



Entretien au poste

Joindre à cet entretien la fiche de poste					
L'opérateur ou opératrice a été prévenu à l'avance de ma venue ?				oui	
L'opérateur ou opératrice connaît-il ou elle l'objet de l'entretien ?				oui	
Je lui explique la finalité de mes observations				oui	
DESCRIPTIF GENERAL DU POSTE					
poste étudié : HOTESSE DE CAISSES					
date : lundi 12 et jeudi 15 octobre 2015			heure : 8h à 9h et 8h à 9h + photos		
Ai-je choisi ce moment par hasard ? : Non, photos réalisées avant l'ouverture et questionnaire et mise en situation avant l'ouverture pour nous permettre d'avoir un échange riche et constructif.					
durée d'observation : 2 heures + photos					
contexte général du poste (nouveau poste, etc.) : nouveau poste d'encaissement et nouveau système informatique de caisse. Nouvelle ligne de caisses et rénovation complète de la surface de vente et rénovation complète de la surface de vente (carrelage, éclairage, etc.)					
Schémas :	oui		Si oui, voir les annexes		
Photos :	oui				
Vidéos :		non			
QUI OBSERVEZ-VOUS ?					
Age :	54 ans	homme :		femme :	oui
Taille :	1,70m	droitier :	oui	gaucher :	
main dominante sur le poste			droite:	oui	gauche : gauche :
Etat instantané de la personne observée : Membre du CHSCT et hôtesse de caisse expérimentée.					
Qualification/formation : hôtesse de caisse					
Expérience : 10 ans					
Ancienneté au poste : 10 ans					

Entretien au poste



Avec qui travaille-t-il ?

équipe, hiérarchie, dépendances amont/aval ? Co activité, etc. :
hôtesse de caisses --> collègues de travail : hôtesse de caisses, vigiles --> caisse centrale --> responsable de caisse --> direction. Les hôtesse de caisse sont placées sous la hiérarchie directe de la caisse centrale.

Qualité des relations, entraides ou tensions ?

C'est très variable, cela dépend des personnes qui se trouvent en caisse centrale.

Quand ?

Organisation du travail, aménagement du temps de travail, durée du travail...

Devez-vous suivre un rythme imposé ? Par qui ? Par quoi ?

Oui, par la clientèle et la caisse centrale, nous avons peu de latitude. C'est un travail monotone et stressant.

Vous sentez-vous parfois stressé ? Si oui quels sont les origines selon vous ?

Oui, je me sens parfois stressée lorsque la clientèle est agressive en cas d'attente à la caisse. Mes collègues en caisse scan achat éprouve parfois de la solitude

Comment évaluez-vous l'ambiance de travail ?

Très monotone, il y a peu d'entraide, surtout avec les nouveaux arrivants.

Où ?

Environnement de travail, espace de travail, de circulation, flux, cadre architectural, ambiances physiques (thermique, vibratoire, acoustique, éclairage, etc.) Galerie marchande / Mail / surface de vente. Ligne de caisse, poste d'encaissement.

Joindre à cet entretien le questionnaire d'évaluation des risques

Aération, assainissement de l'air :

conditions normales, sauf en période de fortes chaleurs en raison des verrières du mail, parfois la lumière du jour est importante et la chaleur aussi.

Éclairage (naturel, électrique) :

éclairage naturel des verrières et éclairage système LED au dessus de la ligne de caisses luxmétrie au poste : 1165 lux. Le nouvel écran tactile ne semble pas réglable en luminosité.

ambiance thermique :

problèmes de courant d'air (en raison des travaux), magasin climatisé.

vibrations :

non

Bruit :

parfois, en raison de l'affluence de la clientèle, du brouhaha, de la machine de nettoyage de la société d'entretien.

Aménagement du poste de travail :

il est normalement prévu une rotation alternée en caisse pour éviter que cela soit toujours le même bras qui soit exposé au geste répétitif.

Extrait ED 60 80

PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DIMENSIONNELLES ED 6080

TABEAU 1	Minimum (mm)	Maximum (mm)	Conseillé (mm)	observées
Largeur d'accès pour un îlot	800	-	800	800
Largeur d'accès pour un meuble simple	800	-	800	
Largeur pour les jambes et les pieds	790	-	800	840
Profondeur sous plan de travail	540	882	550	570
Hauteur sous plan de travail	750 (position assise)	1075 (position debout)	860	755
Zone maximale de travail (profondeur)	170	415	290	460
Zone maximale de travail (largeur)	-	585 (pour 1 membre supérieur)	240	
Angle entre tapis amont et plateau d'encaissement	-	180	< 180°	< 180°
Angle entre plateau d'encaissement et tapis aval	-	180	< 180°	< 180°
Largeur utile du tapis en entrée	-	515	415	500
Largeur utile du tapis en sortie	-	515	415	260
Hauteur sous plan de travail (encombrement des membres inférieurs)	495	-	720	
Espace pour s'asseoir et se lever devant un meuble d'encaissement	-	-	720	800

Axes d'amélioration - Suivi

N°	priorité	constat / identification du risque	recommandation	qui ?	quand ?
1	1	sollicitation côté gauche ou côté droit soutenue	la plupart des caisses sont en îlots, c'est-à-dire dos à dos; la saisie des articles s'effectue soit à droite, soit à gauche. Il faut appliquer l'alternance demandée par le CHSCT et réclamée par les hôtesse.	responsable de caisses	FAIT
2	3	à la prise et à la fin de poste, l'hôtesse a les bras chargés de nombreux objets avec des risques de chute de tiroir caisse (photo. N°17)	les "bombes" au nombre de 2 pourraient être apportées aux hôtesse par le service de sécurité	responsable de caisses et responsable sécurité	FAIT
3	2	l'interphone de chaque poste se trouve assez loin de l'hôtesse (bras tendu sur le côté, cou en rotation) (photo. N°23)	rapprocher techniquement l'interphone de l'hôtesse	services techniques	FAIT
4	2	régler le siège de caisse et le repose-pieds	une formation aux différents réglages du siège de caisse ergonomique est nécessaire auprès des hôtesse.	responsable de caisse et services techniques	sous 3 mois
5	2	prendre les sacs de caisse (photo. N° 13 et 20), certaines hôtesse se sont blessées la main entre le dévidoir et le siège de caisse	une adaptation mécanique est nécessaire pour éviter que le dévidoir soit en saillie.	HMY et services techniques	sous 3 mois
6	1	accueil de la clientèle : risques psychosociaux	poursuivre la mise en place des procédures en cas d'agression, d'accueil de l'hôtesse victime et d'intervention des agents de sécurité	CHSCT	prochaine réunion du CHSCT
7	2	accueil et formation des nouveaux ou nouvelles arrivants	la formation au poste d'hôtesse de caisse semble trop court et source d'anxiété. Renforcer la formation et l'accompagnement.	responsable de caisses	sous 3 mois
8	2	relations de travail, monotonie et stress au poste : risques psychosociaux	mise en place de cercle de paroles	CHSCT	prochaine réunion du CHSCT
9	2	appel "informatique" en cas d'agression non adapté en cas d'agression	demandeur que la procédure "informatique" d'appel soit plus simple, une touche sur le clavier numérique doit permettre l'appel de la caisse centrale ou le cas échéant du service de sécurité	Infomil et services techniques	sous 3 mois
10	1	amplitude horaire : 6h/jour, 10H/jour et temps de pause à la 4ème heure.	10 heures de travail posté par jour semble excessive au regard des sollicitations physiques. 4 heures de travail sans pause semble également inapproprié au regard des sollicitations physiques.	CHSCT et direction	prochaine réunion du CHSCT
11	3	réglage de la luminosité de l'écran tactile	une formation aux différents réglages des organes informatiques ou électriques au poste est nécessaire auprès des hôtesse. Cela rejoint la demande du point 7	responsable de caisses	sous 3 mois
12	1	produits lourds manipulés	l'utilisation de la douchette doit être généralisée, l'affichette "+8kg, ça reste dans le chariot" doit être mise en évidence sur les nouveaux îlots caisse.	responsable de caisse et services techniques	FAIT
13	3	réglage spatial de l'écran tactile	une formation aux différents réglages des organes informatiques ou électriques au poste est nécessaire auprès des hôtesse. Cela rejoint la demande des points 7 et 11	responsable de caisses	sous 3 mois

Perspectives pour 2018

**Mise à l'étude
du poste mécanicien**

MERCI DE VOTRE ATTENTION

