

Lombalgies

Les caissières en ont plein le dos

Alertée par le médecin du travail sur les risques d'exclusion d'une salariée atteinte de lombalgie, une entreprise angevine de la grande distribution engage une action de prévention pour tout le personnel d'encaissement. Toute une série de réaménagements est effectuée, en attendant l'introduction des nouvelles caisses 2000...

Depuis une dizaine d'année, la grande distribution assiste à l'émergence croissante de problèmes de santé au sein de sa population salariée. Torsion du buste, gestes répétitifs, cadences soutenues, manipulations de charges lourdes, stress..., autant de facteurs qui, au fil des ans, peuvent générer des lésions au niveau des poignets, des épaules et du dos. Les caissières sont particulièrement exposées. Pour l'entreprise, ces maladies professionnelles sont source d'absentéisme et de mécontentement. Pour le salarié, c'est autant de souffrance et de démotivation. Plus grave encore, certaines pathologies deviennent chroniques au fur et à mesure des arrêts de travail. À terme, c'est l'inadaptation au travail. Autrement dit, le handicap et l'exclusion.

C'est le cas de la lombalgie. «Après quatre mois de souffrance constante, la pathologie est considérée chronique. Après six mois d'arrêt de travail, le salarié a perdu 50 % de chances de retour au travail qui sont pratiquement nulles au bout de deux ans, selon les statistiques», explique Laurent Brami de l'ARACT des Pays de la Loire. Nadine Taillandier, caissière depuis 26 ans chez Carrefour Saint Serge, à Angers, le sait bien : elle a connu des arrêts de travail répétés pour lombalgies, et puis deux ans d'arrêt ininterrompu. «La douleur était continue et j'avais de moins en moins de chance de reprendre le travail». Pour la Direction du magasin, le problème est sérieux. Carrefour Saint Serge emploie 296 salariés, dont 88 hôtesses de caisse. Le taux d'absentéisme s'élève à 9 % en moyenne et 4 personnes sont en arrêt "longue maladie", dont 2 caissières. Préoccupée par l'émergence croissante des pathologies et alertée par le médecin du travail sur le cas de Nadine Taillandier, la direction accepte de participer à un programme pilote de maintien dans l'emploi et de réinsertion professionnelle de salariés lombalgiques : le programme ACTH (cf. article page 2). Mise en place par l'ARACT en partenariat avec le CHU d'Angers, l'AGEFIPH, la DRTEFP, les services de médecine du travail, cette démarche régionale permet d'agir de façon concomitante et coordonnée à la fois sur les conséquences (les atteintes à la santé du salarié) et sur les causes liées aux conditions de travail. D'un côté, le salarié lombalgique suit un programme de rééducation et de reconditionnement à l'effort. De l'autre, l'entreprise qui l'emploie engage une action ergonomique d'amélioration du poste de travail à la suite d'un diagnostic-conseil. Pour Jean Paul Robert, directeur du magasin, "il existe certes des prédispositions individuelles à certaines pathologies, mais l'entreprise a sa part de responsabilité. Seule, elle ne peut rien faire. On a besoin d'aide extérieure et de partenaires."

Après un stage de reconditionnement à l'effort de 5 semaines au centre des capucins et un réaménagement de son poste de travail, N. Taillandier a pu reprendre son activité. D'abord en mi-temps thérapeutique, puis à temps complet, réparti sur trois postes : la station-service, la cafétéria et la caisse. "La douleur est toujours là, mais je fais avec. Et avec les postes que j'ai, je souffre moins", explique t-elle. Au-delà du problème de Nadine, c'est tout le collectif qui a bénéficié de la démarche. A partir de l'étude ergonomique menée et avec l'aide de l'Aract, la direction a souhaité mettre en place une action de prévention pour tout le personnel d'encaissement. Deux postes de travail ont ainsi été réaménagés et testés par l'ensemble des caissières. Principales modifications : l'emplacement des accessoires de caisse pour éviter les contraintes de torsion du dos. Après enquête (taux de satisfaction de 85 %), les aménagements sont étendus à l'ensemble des 38 caisses. Coût de l'opération : 150.000 francs à la charge de l'entreprise (3 800 francs par caisse). "Travailler avec l'ARACT et des médecins du travail donne une crédibilité à notre action", atteste Jean-Paul Robert. "Mais on aurait apprécié un petit coup de pouce financier".

Qu'en est-il au plan national ? L'expérience de Carrefour ne pourrait-elle pas servir à d'autres magasins ? «Nous nous inscrivons bien sûr dans une démarche nationale et l'existence du programme ACTH, unique en son genre, ainsi que la collaboration menée avec le médecin du travail est tout à fait intéressante à faire remonter», signale Jean Paul Robert. De fait, le problème des TMS et des lombalgies, loin de passer inaperçu et d'être laissé à la gestion des caisses maladies, est pris très au sérieux par la profession. Dès 1994, plusieurs grandes sociétés de distribution, rassemblées en une association technique de commerce baptisée Perifem, ont engagé une enquête ergonomique des postes d'encaissement. Partant de ces résultats, Carrefour France a poursuivi l'étude et une équipe nationale travaille actuellement à temps plein sur un modèle de caisse révolutionnaire : la caisse 2000. Que ce soit la conception du tapis roulant pour les produits, le système de surveillance anti-vol, le positionnement des différents matériels et accessoires de caisse... tout a été passé au peigne fin. A côté des critères d'ordre matériel, c'est le métier dans sa globalité qui a été pris en compte, D'où l'émergence de la notion d'îlot, conçu comme un " territoire " pour un binôme de caissière, favorisant l'entraide et protégeant des bousculades.

Pour Carrefour Saint Serge, l'heure n'est pas encore à la révolution. Les premières caisses 2000 ne seront pas installées avant 2003. D'ici là, la direction compte bien mesurer l'efficacité des aménagements apportés. Même si le moral général en a d'ores et déjà bénéficié.

Evelyne MICHAUD,
ANACT