

MOTS CLÉS :

- ▶ Ergonomie
- ▶ Handicap
- ▶ Lombalgie
- ▶ Organisation du travail
- ▶ Prévention des risques professionnels
- ▶ Réseaux

SANTÉ & TRAVAIL

➤ Grande distribution

MAL DE DOS : UNE DEMARCHE CONTRE L'EXCLUSION

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 de nouvelles caisses...

➤➤➤ CONTEXTE

Depuis une dizaine d'années, la grande distribution assiste à l'émergence 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 atteintes à la santé (dont certaines sont reconnues maladies professionnelles) sont source d'absentéisme. 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 n'a plus que 50 % de chances de retourner au travail, et celles-ci sont pratiquement nulles au bout de deux ans, selon les statistiques. Madame A., caissière depuis 26 ans à Angers, le sait bien : elle a connu des arrêts de travail répétés, 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. L'entreprise emploie 296 salariés, dont 88 hôtesses de caisse. Le taux d'absentéisme est de 9 % en moyenne et 4 personnes sont en arrêt "longue maladie", dont 2 caissières. Préoccupée par l'augmentation des pathologies et alertée par le médecin du travail sur le cas de Madame A., la Direction accepte de participer à un programme pilote de maintien dans l'emploi et de réinsertion professionnelle de salariés lombalgiques : le programme Lombaction.

➤➤➤ DÉMARCHE

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 le 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, Madame A. 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 Madame A., c'est tout le collectif qui a bénéficié de la démarche.

À 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 : 2300 euros environ (150.000 francs) à la charge de l'entreprise (580 euros, soit 3800 francs, par caisse). « Travailler avec l'ARACT et des médecins du travail donne une crédibilité à notre action », atteste le Directeur du site. Mais on aurait apprécié un petit coup de pouce financier. »

➤➤➤ ENSEIGNEMENTS & PERSPECTIVES

Le problème des TMS et des lombalgies est pris très au sérieux par la profession. En 1994, plusieurs grandes sociétés de distribution, rassemblées en une association technique de commerce - Perifem, ont engagé une enquête ergonomique des postes d'encaissement. Partant de ces résultats, l'enseigne a poursuivi l'étude et une équipe nationale travaille actuellement à temps plein sur un modèle de caisse très différent : 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. À côté des critères d'ordre matériel, c'est le métier dans sa globalité qui a été pris en compte. D'où l'apparition de la notion d'îlot, conçu comme un " territoire " pour un binôme de caissière, favorisant l'entraide et protégeant des bousculades.

On voit là combien il est nécessaire, dans tout changement organisationnel ou technique sur un poste d'encaissement, de prendre en compte le poste dans sa globalité. Toute transformation, même ponctuelle, doit faire l'objet d'une réflexion intégrant toutes les dimensions, au risque de substituer un nouveau problème à celui que l'on veut résoudre.

Pour en savoir plus



Vous pouvez contacter :
Laurent BRAMI, Chargé de mission
Tél. : 02 41 73 00 22
E-Mail : l.brami@anact.fr