

## UN COFFRE À OUTILS POUR PRÉVENIR LES MAUX DE DOS ET LE STRESS

### TRAVAILLEURS ET EMPLOYEURS

du commerce de détail, particulièrement ceux des magasins-entrepôts de grande surface, disposent maintenant d'un coffre à outils pour les soutenir dans la prévention des maux de dos. Ce coffre comporte diverses rubriques accompagnées de nombreux exemples et illustrations. À la rubrique *Ce qu'il faut savoir*, les auteurs exposent les problèmes éprouvés dans les magasins-entrepôts. À la rubrique *Avez-vous pensé à ?*, ils proposent des solutions élaborées en collaboration avec les milieux

Une course verticale importante (prendre bas et déposer haut, ou l'inverse) augmente la pénibilité du travail quant aux postures à adopter et aux efforts à déployer.



« Ces deux études ne donnent pas une image exhaustive de toutes les situations à risque dans les magasins de grande surface. Toutefois, nous croyons que les connaissances acquises nous permettaient de produire un guide de prévention pratique pour les gens de ce milieu, explique l'ergonome Marie St-Vincent, auteure principale du document. Pour nous en assurer, nous avons fait un exercice de validation dans des commerces variés, de type quincaillerie et magasin d'alimentation. »

C'est ainsi qu'est né le *Guide de prévention – Le travail de manutention et le service à la clientèle dans les magasins-entrepôts*, publié par l'IRSST et le Groupe-conseil AON.



### Point de départ

Dans les magasins-entrepôts de grande surface, les maux de dos peuvent représenter entre 40% et 50% de l'ensemble des accidents indemnisés par la CSST, alors que la moyenne n'atteint pas 28% dans tout le Québec. Des scientifiques de l'IRSST ont voulu fournir des outils à ce milieu de travail pour réduire les risques de ce type de lésions.



1

### Responsables

Marie St-Vincent<sup>1</sup>, Denys Denis<sup>2</sup>, Maud Gonella<sup>3</sup> et Roselyne Trudeau, de l'IRSST.



2

### Résultats

Un document contenant un guide, une liste de contrôle pour établir les problèmes, six fiches de solutions et une grille d'évaluation pour le suivi des transformations implantées. Bref, des outils pour aider les responsables de la santé et de la sécurité du travail à diminuer les risques de maux de dos et de stress chez les travailleurs des magasins-entrepôts.



3

### Utilisateurs

Les travailleurs, les gestionnaires et les responsables de la santé et de la sécurité des commerces de détail de grande surface. Le guide peut s'appliquer de façon plus globale aux travailleurs des entrepôts et du service à la clientèle dans le commerce de détail.

de travail. Ils suggèrent de créer un groupe de travail et, en s'inspirant des exemples du guide, de repérer les problèmes et les solutions spécifiques au milieu.

Depuis plus de 10 ans, les magasins-entrepôts de grande surface se multiplient dans la plupart des pays industrialisés. Bien que des études suggèrent l'existence de risques importants dans ce secteur d'activité, peu d'entre elles se sont attardées à analyser le travail dans ce type de magasins.

Deux recherches récentes ont été réalisées pour mieux comprendre le travail dans ce secteur, analyser les risques et trouver des avenues de solutions en collaboration avec les partenaires des entreprises. La première a porté exclusivement sur les activités de manutention d'une population de placeurs dans une succursale d'une importante chaîne de magasins-entrepôts. La seconde s'est penchée sur le travail des placeurs, des préposés à la réception et des commis vendeurs dans deux magasins d'une autre chaîne. Cette fois, les activités de manutention et du service à la clientèle ont été étudiées. En effet, les préposés à la réception et les placeurs font surtout de la manutention, alors que les commis vendeurs font à la fois de la manutention et du service à la clientèle.

# la clientèle

Fort de cinq années de recherche sur les activités de manutention des placiers, des préposés à la réception des marchandises et des commis vendeurs, l'IRSST a proposé à Groupe-conseil AON de collaborer à la publication et au financement de la production de ce guide. « Pour AON, qui compte de nombreux clients dans le secteur de l'alimentation et du commerce de détail, où l'on trouve plusieurs magasins-entrepôts, il s'agissait-là d'un excellent outil d'intervention dont peuvent se servir les préventionnistes qui soutiennent les établissements regroupés en mutuelle dans l'application de leurs programmes de prévention et les accompagnent dans leur gestion des risques de lésions professionnelles », indique le vice-président principal, Lionel Bernier. Dans un esprit de concertation, des travailleurs et des gestionnaires du secteur du commerce de détail, des représentants patronaux et syndicaux, des experts de la CSST, de Groupe-conseil AON et de l'IRSST ont collaboré à la conception et à la révision du guide afin de s'assurer qu'il réponde aux problèmes des travailleurs de ce milieu. « Déjà, ajoute Lionel Bernier, une mutuelle regroupant plus de 250 marchands a décidé d'utiliser le guide comme outil de base d'une formation obligatoire sur la manutention des charges dans ses établissements. »

## LES PROBLÈMES LIÉS À LA MANUTENTION...

Les contenants (volume, poids, emballage, etc.), les aménagements physiques (hauteur des tablettes et des baies, accessibilité, etc.),

**Un nombre élevé de clients alors que la densité de personnel est faible oblige les commis vendeurs à faire plusieurs tâches à la fois, par exemple, servir plus d'un client en même temps.**



**Un aménagement trop bas ou trop haut influence les postures lorsque le travailleur y prend ou y dépose une charge.**

des situations à risque et des solutions adaptées aux magasins de grande surface, explique Marie St-Vincent. Au cours de son utilisation, il sera enrichi par le travail des préventionnistes ainsi que par les suggestions des manutentionnaires et des commis vendeurs. Chaque milieu doit l'adapter à ses besoins. »

Les solutions proposées dans le guide sont regroupées sous six thèmes : l'organisation du travail, les équipements, l'aménagement, la circulation de l'information, la formation des travailleurs et les interactions avec le service des achats. **PT**

les équipements (transpalette, chariot élévateur, plate-forme élévatrice, échelle mobile, escabeau, etc.) et la gestion des stocks et des arrivages sont autant de facteurs qui ont un effet sur les activités de manutention. Les caractéristiques de chacun d'eux peuvent entraîner des risques qui augmentent la possibilité d'une blessure ou d'un accident, qu'il s'agisse de postures contraignantes, d'efforts physiques importants ou à la limite des capacités, de risque de chutes, etc. Le guide aide les acteurs du secteur à prévenir ces risques.

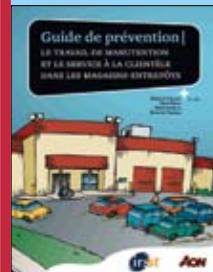
## ... ET AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le personnel du service à la clientèle subit aussi sa part de stress. Dans ce cas, trois facteurs sont en cause. Ainsi, au cours d'une journée, ces travailleurs ont des contacts nombreux et brefs avec la clientèle, sans compter qu'ils doivent souvent répondre à plus d'un client à la fois. De plus, les commis vendeurs sont souvent interrompus dans leur tâche, ce qui rend leur concentration difficile et influe sur la qualité du service. Finalement, ils doivent atteindre des objectifs de vente et respecter des consignes qui peuvent constituer des sources de préoccupation. Voilà autant de facteurs qui génèrent du stress, mais aussi des réactions négatives chez les clients, qui deviennent à leur tour une source d'insatisfaction avec laquelle les commis vendeurs doivent composer.

« Nous avons conçu ce guide comme un premier pas vers la compréhension

MARJOLAINE THIBEAULT

## Pour en savoir plus



ST-VINCENT, Marie, Denys DENIS, Maud GONELLA, Roselyne TRUDEAU. *Guide de prévention – Le travail de manutention et le service à la clientèle dans*

*les magasins-entrepôts*, Guide technique RG-484, 46 pages.

Téléchargeable gratuitement : [www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/RG-484.pdf](http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/RG-484.pdf)

ST-VINCENT, Marie, Denys DENIS, Roselyne TRUDEAU, Daniel IMBEAU. *Commerce de détail – Phase II : Analyse ergonomique des activités de manutention et de service à la clientèle dans des magasins-entrepôts de grande surface*, Rapport R-441, 119 pages.

Téléchargeable gratuitement : [www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-441.pdf](http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-441.pdf)

ST-VINCENT, Marie, Marie LABERGE, Denys DENIS, Marie-Christine RICHARD, Daniel IMBEAU, Alain DELISLE, Bernard DUFOUR. *Les principaux déterminants de l'activité de manutention dans un magasin-entrepôt de grande surface*, Rapport R-365, 77 pages.

Téléchargeable gratuitement : [www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-365.pdf](http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/R-365.pdf)