

Prévention des risques professionnels dans le commerce de détail non alimentaire

AUTEURS :

A. Févotte, médecin du travail et B. Trouvet, ergonomiste, Association médicale interentreprises (AMI), Paris

EN RÉSUMÉ

En partenariat avec un service de santé au travail, la branche professionnelle du commerce de détail non alimentaire a engagé une démarche de prévention des risques professionnels en valorisant l'engagement des différents préventeurs et plus particulièrement celui du médecin du travail. À partir d'une étude des risques professionnels propres à ce secteur et d'une synthèse de leur tendance évolutive, il a été possible d'élaborer et de mettre en place des actions de prévention spécifiques. Une première évaluation des actions a été effectuée afin de cerner les voies de progrès et d'amélioration.

MOT CLÉS

Évaluation des risques / PME-PMI

1. *Online interactive risk assessment (Évaluation des risques interactive en ligne), OiRA est un outil en ligne gratuit guidant l'utilisateur dans son évaluation des risques professionnels. L'INRS est le relais français de ce projet européen (www.inrs.fr/oira)*

Un groupement d'organisations professionnelles signataires de la Convention collective nationale du Commerce de détail non alimentaire (CDNA) a incité la branche professionnelle à travailler sur la prévention des risques professionnels. Les différentes activités regroupées au sein du CDNA sont [1] : antiquités et livres anciens ; brocante ; galeries d'art ; estampes, dessins et tableaux ; coutellerie ; arts de la table ; droguerie, équipements du foyer et bazar ; jeux, jouets, modélisme et puérinatalité ; maroquinerie et instruments de musique.

Depuis plusieurs années, l'Association médicale interentreprises (AMI), service de santé au travail (SST), a inscrit dans son contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) le CDNA comme prioritaire dans ses engagements. La branche professionnelle, à l'initiative de l'AMI, s'est rapprochée de l'INRS qui déploie une activité en direction des très petites entreprises (TPE) et qui, dans ce cadre,

a déjà développé les outils OiRA¹ d'évaluation des risques professionnels pour 4 secteurs spécifiques [2, 3].

L'ensemble des étapes de ce travail a fait l'objet d'une présentation lors des réunions des différents partenaires pour une bonne compréhension et une appropriation réciproque des constats et des propositions d'actions. Ont régulièrement participé aux réunions des représentants de l'AMI, du service interentreprises ACMS d'Île-de-France, de l'INRS, de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (CRAMIF) et des branches professionnelles du CDNA et de l'habillement.

SINISTRALITÉ ET PERCEPTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

En 2016, le CDNA représentait 14 205 entreprises et 72 595 salariés [4].

Prévention des risques professionnels
dans le commerce de détail non alimentaire

DONNÉES NATIONALES

Il existe peu d'éléments dans la littérature concernant les risques professionnels dans les petites entreprises du CDNA. C'est l'analyse des statistiques présentées par la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) entre 2010 et 2014 [5] qui fournit quelques éléments sur les accidents du travail (AT) et les maladies professionnelles (MP) dans ce secteur professionnel. Le Comité technique national G (CTN G) regroupe toutes les activités de commerce non alimentaire, qu'il soit de détail ou de gros (encadré 1). Les codes NAF (Nomenclature d'Activités Française) permettent aussi d'identifier plus précisément les activités du secteur.

ACCIDENTS DU TRAVAIL

En 2014, dans le commerce de détail (à l'exception des cycles et motocycles), ont été dénombrés 21 905 AT. L'indice de fréquence des AT se situe à 25,5 pour 1 000,

présentant une augmentation de 2,4 % par rapport à l'année précédente.

L'analyse des éléments matériels montre que les AT sont surtout liés aux manutentions manuelles (56 %) puis aux chutes de hauteur (15 %) ou de plain-pied (11 %).

Selon la CNAMTS, la probabilité d'avoir un AT sur les 5 dernières années a augmenté dans plusieurs secteurs du CTN G dont les hypermarchés et grands magasins, commerces de détail de parfumerie et produits de beauté en magasin spécialisé, commerces de détail de produits pharmaceutiques en magasin spécialisé, commerces de détail de la chaussure et de l'habillement.

En Suisse, le taux de fréquence des AT est 2 fois plus important [8]. Sans doute le commerce de détail ne recouvre-t-il pas tout à fait le même périmètre mais surtout, en France, ne sont comptabilisés que les accidents entraînant un arrêt de travail. En outre, on peut penser

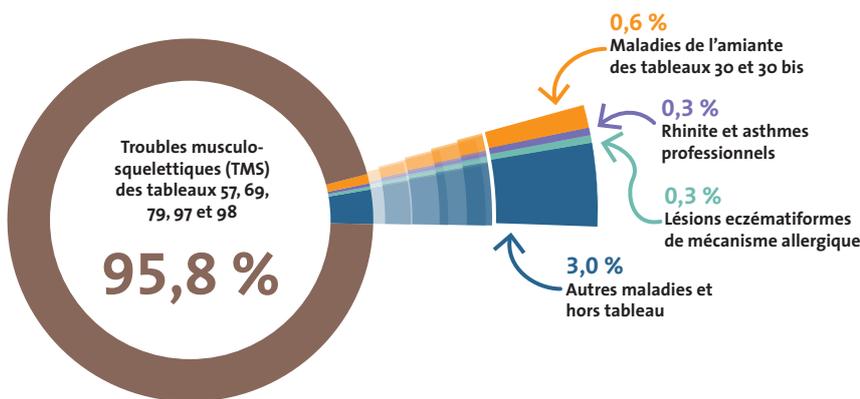
↓ **Encadré 1**

> LE COMITÉ TECHNIQUE NATIONAL G [6, 7]

Les 9 comités techniques nationaux (CTN) sont des instances paritaires constituées par branche d'activité. Ils assistent la commission des accidents du travail-maladies professionnelles pour tout ce qui est relatif à la prévention des risques professionnels, notamment en élaborant des recommandations qui servent de référence.

Le CTN G regroupe les principales activités du commerce (gros et détail) suivantes :

- matériaux de construction, bricolage, quincaillerie ;
- métaux, carburants et combustibles ;
- véhicules, cycles et leurs équipements ;
- meubles, électroménager, multimédia ;
- habillement, chaussures, pharmacie... ;
- grands magasins, magasins multi commerces, vente par correspondance.



- 57 : Affections périarticulaires provoquées par certains gestes ou postures
- 69 : Affections provoquées par les vibrations et chocs transmis par certaines machines-outils, outils et objets et par les chocs itératifs du talon de la main sur des éléments fixes
- 79 : Atteintes chroniques du ménisque à caractère dégénératif
- 97 : Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par des vibrations de basses et moyennes fréquences
- 98 : Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention de charges lourdes

Figure 1. Répartition des maladies professionnelles avec un 1^{er} versement en 2014 dans le CTN G selon les tableaux de maladies professionnelles [5]

qu'il y a peut-être aussi une sous-déclaration des AT chez les salariés dans les petits commerces, ce qu'a suggéré une étude récente faite chez les travailleurs indépendants du commerce et de l'artisanat [9].

MALADIES PROFESSIONNELLES

Après une forte augmentation en 2013, le nombre de MP et de nouvelles victimes augmente modérément en 2014 (moins de 1 %) [5]. En 2014, le commerce de détail (à l'exception des automobiles et motocycles) est à l'origine du plus grand nombre de MP dans le CTN G (50,3 % des salariés et 41,6 % des MP). La figure 1 montre la répartition

tition par tableau de MP des cas reconnus en 2014.

Pour ce qui concerne le tableau MP n° 57 « *affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures* », il représente plus de 86 % des nouveaux cas de MP pris en charge en 2014. La **figure 2** montre la répartition des troubles musculosquelettiques (TMS) selon la localisation, pour l'ensemble du CTN G : atteintes de la coiffe des rotateurs, tendinites du coude et syndromes du canal carpien constituent la majeure partie des affections reconnues.

PERCEPTION DES RISQUES PAR LES CHEFS D'ENTREPRISE

Une phase préparatoire d'analyse de la cible et de ses besoins a été préconisée par l'INRS qui a diligenté une enquête, réalisée en décembre 2014 par BVA Opinion (non publiée) par téléphone auprès d'un échantillon de 600 chefs d'entreprise employant de 1 à 19 salariés dans des CDNA de moins de 400 m².

Le but était de connaître la perception des risques professionnels encourus dans la profession et le niveau d'implication actuel des entreprises dans la prévention. Il s'agissait également d'identifier les attentes et les besoins des entreprises pour une implication plus forte dans le champ de la prévention.

Dans cette enquête, les questions de santé et de sécurité des salariés sont évoquées par les chefs d'entreprise essentiellement quand elles impactent l'organisation du travail (absence d'un salarié).

Soixante-huit pour cent des chefs d'entreprise estiment que l'activité de l'entreprise ne présente pas de risque particulier et qu'il n'y a pas d'intérêt à mettre en place une

démarche de prévention. Quant aux causes d'AT, ils n'y voient pas de lien direct avec le métier ou alors ils estiment que les risques sont intrinsèques à l'activité.

Dans la mesure où les risques sont difficilement identifiés, la recherche d'informations sur le sujet n'apparaît pas comme une priorité pour les chefs d'entreprise mais, en cas de besoin, les employeurs s'adressent principalement au médecin du travail (36 %) et/ou à leur expert-comptable (26 %).

Quand ils sont interpellés sur le sujet, les chefs d'entreprise répondent être intéressés par les informations sur la prévention mais à la condition qu'elles soient véhiculées par un émetteur crédible et connu. Certains sont intéressés par un accompagnement dans la formalisation de recommandations concrètes (26 %), ou souhaitent l'accompagnement d'un conseiller et des formations spécifiques (23 % des structures de 1 à 19 salariés).

Devant l'idée ressentie de « fatalité » des accidents, les mesures de prévention mises en place dans les CDNA se limitent à des mesures de bon sens ou des interventions au coup par coup.

ATTEINTES À LA SANTÉ ET RISQUES PROFESSIONNELS CONSTATÉS PAR LES MÉDECINS DE L'AMI

Lors des visites médicales, les médecins du travail constatent des affections physiques essentiellement de type mécanique secondaires à un AT. Les lombalgies concernent avant tout des sujets jeunes, tandis que les atteintes de l'épaule, voire du canal carpien touchent plutôt les salariés seniors.

Les maladies mentales en lien

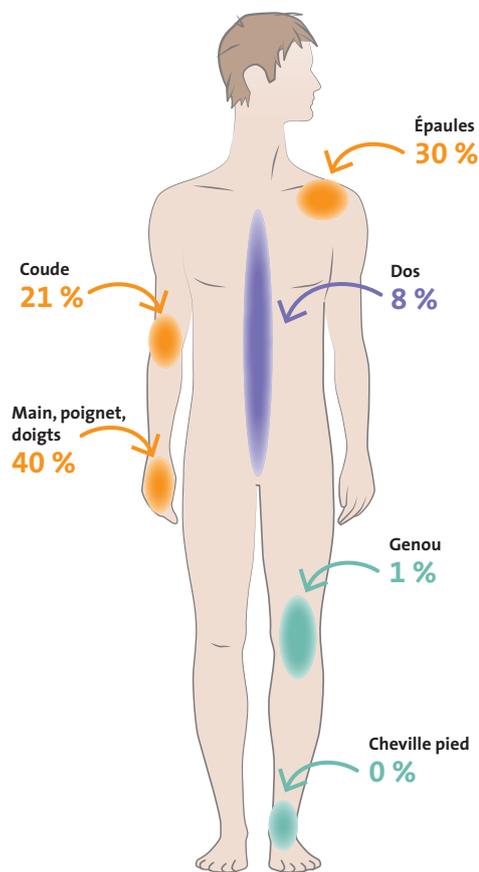


Figure 2. Répartition des troubles musculosquelettiques reconnus en maladie professionnelle selon la localisation, pour le CTN G [5]

avec des risques psychosociaux (RPS) sont, pour l'essentiel, liées à des violences externes dans le cadre de relations parfois difficiles avec la clientèle. Les situations de stress post-traumatique suite à un *hold-up* ou à une agression physique sont loin d'être rares et la prévention des RPS dans ce secteur est sans doute un axe majeur de travail.

Une évaluation des risques professionnels dans le CDNA faite à partir des 172 fiches d'entreprise et 69 études de poste réalisées en 2015 par les médecins de l'AMI vient étayer les constats faits lors des

Prévention des risques professionnels
dans le commerce de détail non alimentaire

visites médicales (figure 3). Dans près de 60 % des cas, les salariés sont exposés à des contraintes posturales et/ou font de la manutention. Des violences externes sont signalées dans 52,3 % des cas (essentiellement incivilités mais aussi violences verbales ou physiques et bien plus rarement *hold-up* ou agressions). Dans près de la moitié des CDNA, on retrouve des produits chimiques étiquetés : produits d'entretien ménagers, sprays déodorants ou destructeurs d'odeurs, produits pour vitres contenant des éthers de glycol, dégagement de formaldéhyde par des objets en bois brut ou mélaminé et aussi colles et solvants. L'exposition au bruit est signalée dans 28 % des cas sans cependant atteindre des niveaux nécessitant une obligation de réaliser un plan de prévention technique. Le risque de chute, présent dans plus de 20 % des cas, est essentiellement lié à l'encombrement des espaces ou à la chute d'objets situés en hauteur. En 2015, les médecins de l'AMI ont également constaté que 59,8 % des CDNA n'ont pas encore établi leur document unique d'évaluation des risques (DUER). Le rôle des services de santé au travail apparaît à ce niveau comme essentiel.

Il faut souligner que ce sont bien souvent les premiers initiateurs de l'évaluation des risques auprès des employeurs qui, la plupart du temps, ne connaissent pas leur obligation en la matière.

OUTILS POUR DES ACTIONS DE PRÉVENTION SPÉCIFIQUES AU CDNA

ÉLABORATION D'UN MODÈLE TYPE DE FICHE D'ENTREPRISE

Au vu des constats récurrents faits dans le CDNA, il est apparu important aux médecins de l'AMI de formaliser une fiche d'entreprise-type, spécifique (FE-CDNA), avec priorisation des risques et conseils adaptés. Cette fiche a été élaborée en interne à l'AMI par des médecins du travail accompagnés de l'ergonome du SST pour s'articuler avec le DUER en étant immédiatement lisible et compréhensible par les employeurs (Annexe). Comme souhaité par le législateur, cette fiche d'entreprise doit être un outil de conseils pour aider les employeurs à identifier les situations à risque mais aussi à en évaluer l'importance quant à la fréquence et à la gravité pour

prendre les décisions nécessaires en terme de prévention. Son intérêt réside dans le fait qu'elle permet une vision synthétique de l'ensemble des risques et permet d'ouvrir le dialogue avec l'employeur.

DÉVELOPPEMENT DE LA PLURIDISCIPLINARITÉ

Les intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP) de la Cellule de pluridisciplinarité de l'AMI interviennent régulièrement, sur demande des médecins du travail, pour une évaluation précise des risques rencontrés afin d'établir des plans d'action et de prévention efficaces, voire obtenir des financements *via* les aides financières simplifiées (AFS) de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (CRAMIF).

OUTIL OIRA COMMERCE DE DÉTAIL NON ALIMENTAIRE

Dans le cadre de cette démarche, le choix a été fait de proposer aux petites entreprises du secteur un outil informatique d'aide à l'évaluation des risques professionnels. L'INRS a donc réalisé une application OIRA pour les commerces non alimentaires. OIRA (*Online interactive Risk Assessment / évaluation des risques en ligne et interactive*) est un logiciel développé et mis à disposition par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Il permet à des organismes situés dans les différents États membres de développer des outils sectoriels simples et gratuits destinés aux TPE².

² Pour en savoir plus : www.inrs.fr/oira

La méthodologie utilisée par l'INRS pour cet outil d'évaluation des risques professionnels est fondée sur :

- des partenariats avec des acteurs du métier (organisations

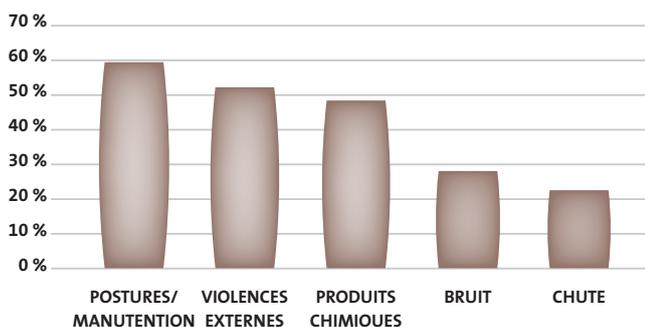


Figure 3. Principaux risques identifiés dans les fiches d'entreprises pour le secteur du commerce de détail non alimentaire suivi par le service AMI

professionnelles, centres techniques du métier...);

- une structuration de l'outil par l'activité (et non par risque);
- la limitation du nombre de situations de risque;
- un système de cotation le plus simple possible;
- des solutions de prévention adaptées;
- l'intégration à une offre plus large vers la profession (outils INRS en ligne).

Facile d'accès à partir du site de l'INRS, cet outil est gratuit et utilisable de manière autonome par les employeurs pour établir le DUER.

Conçu comme une marche en avant de l'activité dans les CDNA afin de pointer à chaque étape un éventuel risque, il permet à l'utilisateur de les hiérarchiser. Pour chaque risque, des mesures de prévention sont proposées ainsi que des informations complémentaires facilement accessibles sur le site de l'INRS.

Un rapport peut être téléchargé et imprimé sous forme de texte récapitulatif des situations de risque ou sous forme de tableau classant par ordre de priorité les mesures de prévention programmées.

FICHES « SOLUTIONS DE PRÉVENTION INCONTOURNABLES »

Conçues par un groupe de travail « pluri-acteurs » (INRS, CDNA, SST), ces fiches proposent des solutions de prévention concernant des risques fréquents dans le secteur :

- l'ouverture des colis avec des couteaux adaptés;
- les accès aux rayonnages en hauteur avec des plateformes sécurisées;
- l'organisation et l'équipement

du point de vente pour limiter les risques d'agression;

- le rangement des produits à bonne hauteur;
- la ventilation des lieux de stockage;
- l'utilisation d'aides techniques pour la manutention.

Ces fiches sont construites sur le même modèle : une première partie explique pourquoi s'intéresser à la question, une deuxième donne des solutions techniques et une troisième partie « Pour aller plus loin » propose des actions complémentaires.

Ces fiches sont téléchargeables sur le site de l'INRS (<http://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/commerce-detail-non-alimentaire.html>).

PREMIERS RÉSULTATS DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET DISCUSSION

UTILISATION DE LA FICHE D'ENTREPRISE TYPE ADAPTÉE AUX CDNA

Un questionnaire interne, élaboré dans le cadre de ce travail, a été soumis à tous les médecins de l'AMI en juillet 2016 pour connaître l'usage fait de cette FE-CDNA un an après sa mise à disposition. Les 2/3 des questionnaires ont été exploités.

Les objectifs étaient d'analyser les pratiques d'utilisation par les médecins de la FE-CDNA et aussi de recueillir leurs souhaits d'amélioration.

La FE-CDNA est utilisée par 30 % des médecins. La rédaction des fiches d'entreprise réglementaires est ainsi simplifiée, avec un gain de temps. De plus, la revue systé-

matique des risques permet de ne rien oublier.

Parmi les 70 % de médecins qui n'utilisent pas la FE-CDNA, 90 % en trouvent l'exploitation difficile et confuse, ne permettant pas de dégager l'essentiel et 10 % ne se la sont pas encore appropriée.

Les propositions d'amélioration portent sur une présentation plus lisible, sur la possibilité d'ajouter des items et la mise à disposition d'un espace d'expression libre pour le médecin.

ANALYSE DES ACTIONS DE PLURIDISCIPLINARITÉ DANS LE CDNA

En 2015, 137 actions ont été réalisées à l'AMI vers ce secteur. Elles sont centrées essentiellement sur les risques les plus courants que sont les TMS et les RPS.

Le bruit et le risque chimique, également constatés, feront l'objet d'actions futures en direction des entreprises.

LE RISQUE DE TMS

Le risque de TMS est fréquent lors de la gestion des livraisons dans les entreprises. L'analyse plus fine des actions de pluridisciplinarité montre que ce risque est souvent en rapport avec la taille mais aussi l'organisation des stocks et réserves et notamment l'absence de matériel d'aide à la manutention, d'équipements de protection individuelle (EPI) et de formation du personnel.

Un risque d'atteinte du dos est noté dans 60 % des cas, de l'épaule dans 20 % des cas et du canal carpien dans 20 % des cas.

La cellule de pluridisciplinarité de l'AMI apporte soit un conseil soit un accompagnement aux employeurs pour prévenir ces risques. Le choix de la démarche dépend

Prévention des risques professionnels
dans le commerce de détail non alimentaire

des moyens de l'entreprise, de ses ressources internes et de la capacité de l'employeur et des salariés à s'approprier cette démarche.

Les interventions portent sur l'établissement de plans d'actions de prévention avec en premier lieu la recherche de la suppression du risque. Par exemple, dans un magasin de chaussures, une réserve en sous-sol n'offre pas la possibilité d'être modifiée mais une réserve à proximité de l'espace de vente au même étage a pu bénéficier d'une réorganisation des racks, qui en augmentant la capacité de rangement a permis de limiter les allers et venues en sous-sol.

Les mesures de prévention collectives sont étudiées en priorité et font l'objet de préconisations précises et adaptées. Par exemple, l'achat de chariots à niveau constant pour le réassortiment des rayonnages d'un magasin de vêtements s'est avéré essentiel pour la prévention des lombalgies. Ces mesures sont enfin complétées autant que de besoin par des mesures de prévention individuelles. Par exemple, même si cela peut paraître secondaire, il est nécessaire parfois d'expliquer à l'employeur que le port de talons hauts pour les vendeuses aggrave les risques de problèmes de dos.

Des formations, ou *a minima* une information des salariés, sont utiles voire indispensables pour consolider les actions mises en place.

LES DEMANDES DE DIAGNOSTIC ET D'ACCOMPAGNEMENT À LA PRÉVENTION DES RPS

Elles concernent essentiellement les violences externes : clientèle exigeante, irrespectueuse, humiliante, discriminatoire mais aussi *hold-up* et agressions.

Les dysfonctionnements organisationnels à l'origine des RPS peuvent aussi être la cause de demande d'accompagnement pour y remédier. Dans ce cadre, les IPRP retrouvent la prédominance des problèmes liés aux horaires, à la polyvalence imposée, aux difficultés économiques de l'entreprise, à la rémunération variable, au rachat d'entreprise.

Les diagnostics réalisés permettent de mieux identifier les salariés les plus exposés et d'analyser les causes des effets néfastes.

Les plans d'actions mis en place en concertation avec les chefs d'entreprise et les salariés permettent souvent une limitation du risque déjà bénéfique. Par exemple, une réorganisation spatiale de la caisse en l'éloignant de l'entrée du magasin et la mise en place d'un comptoir surélevé limitent les risques d'agression.

En termes d'organisation du travail, c'est parfois une mise à plat des horaires de travail et une étude des plannings qui a permis à l'employeur d'assurer le fonctionnement de son commerce et à chacun des employés de trouver satisfaction dans la prise en considération pour l'un de ses problèmes de transport, pour l'autre de ses obligations familiales.

ANALYSE DE LA PHASE TEST DE L'OUTIL OIRA À L'AMI

L'outil OiRA a fait l'objet d'une évaluation qualitative interne auprès de trois publics qui ont été amenés à l'utiliser : des employeurs du secteur, des médecins du travail et des IPRP de l'AMI.

Les employeurs relèvent :

- une simplicité d'utilisation ;
- un grand intérêt pour une arborescence en phase avec l'activité ;

- une identification et une sensibilisation aux risques ;
- une concentration d'informations utiles sur un même support.

Toutefois, de façon générale, les employeurs expriment un besoin d'accompagnement pour évaluer plus finement les risques, mettre en place la prévention et en organiser le suivi.

Les médecins du travail de l'AMI qui ont testé l'outil OiRA trouvent la démarche très bien construite avec peu de zones d'ombre. Ils pensent que les éléments traités seraient à mettre en miroir avec ceux de la fiche d'entreprise. Ils expriment également le fait que la vision des employeurs au terme de cette démarche peut être ou rester différente de la leur.

Pour la Cellule de pluridisciplinarité, certains risques et leur prévention (essentiellement les TMS) sont très bien présentés mais d'autres, tels le bruit ou le risque chimique, sont peu développés, rendant difficile leur juste appréciation.

Globalement, l'outil OiRA a un grand intérêt pour permettre aux employeurs de s'impliquer directement et de disposer d'un DUER. C'est aussi un bon support pour le médecin du travail et/ou les IPRP pour sensibiliser les employeurs et les acteurs de l'entreprise (délégués du personnel, salariés) aux risques professionnels.

Pour lui donner toute sa dimension et dégager une voie de progrès, il est indispensable de le situer au cœur d'une démarche transversale où :

- les médecins pourraient rencontrer les employeurs (et les autres acteurs de l'entreprise) avant l'utilisation d'OiRA ou, mieux encore, être à leur côté,

pendant l'utilisation pour enrichir la démarche ;

- les évaluations détaillées et l'accompagnement à la mise en place du plan de prévention pourraient être appuyés par la Cellule de pluridisciplinarité ;
- des bilans d'évaluation seraient faits périodiquement par le groupe de travail pluri-acteurs (INRS, CDNA, SST).

CONCLUSION

L'objet général de ce travail était de montrer l'intérêt d'une démarche pluridisciplinaire et proactive en terme de prévention des risques professionnels dans le secteur particulier du CDNA où les modes et les conditions de fonctionnement ainsi que les activités et les risques qui y sont liés sont sensiblement les mêmes.

Un diagnostic a été partagé entre les différents partenaires impliqués dans le groupe de travail : étude de la littérature concernant les risques professionnels du secteur, enquête sur le ressenti des chefs d'entreprise et leur attentes, bilans des médecins du travail lors des visites médicales et lors des visites d'entreprises.

Une « boîte à outils » a ainsi été créée dans le but d'aider les entreprises à identifier les risques professionnels et à les prévenir : fiche d'entreprise-type des médecins de l'AMI avec le recours de plus en plus fréquent aux IPRP pour une évaluation fine des risques professionnels, outil informatique OiRA-CDNA et fiches de solutions disponibles sur le site de l'INRS.

Le premier bilan du travail réalisé a montré des marges de progrès tant sur la forme de la

fiche d'entreprise-type que sur la nécessité de structurer la Cellule de pluridisciplinarité de l'AMI mais aussi sur le travail à faire pour développer l'usage de l'outil informatique OiRA en formant et informant les médecins du travail et les employeurs. Des actions complémentaires doivent être menées concernant en particulier la prévention des RPS mais aussi la meilleure prise en compte du risque chimique et des nuisances sonores.

Des bilans d'évaluation devront être régulièrement menés par le groupe de travail. Il faudra définir des indicateurs pertinents. À l'AMI, le bilan annuel des actions de pluridisciplinarité devra être poursuivi et enrichi.

POINTS À RETENIR

- Il existe peu de documentation sur les risques professionnels dans le secteur des petites entreprises du commerce de détail non alimentaire (CDNA).
- Les risques professionnels sont sous-estimés par les employeurs de ce secteur.
- Les lombalgies, les troubles musculosquelettiques du membre supérieur et les conséquences des risques psychosociaux sont les atteintes à la santé les plus fréquentes.
- Un travail pluridisciplinaire en partenariat avec la branche professionnelle a été conduit afin de mettre à disposition des préventeurs et des employeurs une « boîte à outils » pour évaluer et prévenir les risques professionnels.
- Une fiche d'entreprise type facilitant le repérage des risques a été élaborée par les médecins du travail.
- L'outil OiRA-CDNA, élaboré en partenariat avec l'INRS, la branche professionnelle et un service de santé au travail, facilite l'évaluation des risques professionnels par les employeurs.
- Des fiches sur le site de l'INRS proposent des « solutions de prévention incontournables » à mettre en œuvre.

Prévention des risques professionnels
dans le commerce de détail non alimentaire

BIBLIOGRAPHIE

- 1 | Convention Collective Nationale des Commerces de Détail Non Alimentaires (IDCC 1517). Cartographie des métiers des CDNA. Observatoire Prospectif du Commerce, 2015 (<https://cld.bz/bookdata/plBoYG/basic.html/page-1.html#>).
- 2 | OiRA Restauration : un logiciel en ligne pour aider les petits restaurants à évaluer leurs risques. Infos à retenir AC 64. *Réf Santé Trav.* 2014 ; 137 : 11.
- 3 | OiRA commerce non alimentaire. Un nouvel outil d'aide à l'évaluation des risques. Infos à retenir AC 93. *Réf Santé Trav.* 2016 ; 146 : 7.
- 4 | Les commerces de détails non alimentaires. Repères & Tendances. Observatoire Prospectif du Commerce, 2016 (http://www.cdna.pro/wp-content/uploads/2015/12/7573_RT_4-pages-CDNA_2016_donnees-2015_v7_interactif.pdf).
- 5 | « Commerces non alimentaires » : sinistralité des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles entre 2010 et 2014. Branche AT/MP du Régime Générale de la Sécurité Sociale. Étude 2015-128-CTN G. Novembre 2015. Assurance Maladie Risques professionnels, 2015 (http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fileadmin/user_upload/document_PDF_a_telecharger/etudes_statistiques/livret_de_sinistralite/2014/Livret%20Sinistralite%C3%A9%20ATMP%20CTN%20G%202014.pdf).
- 6 | La commission des accidents du travail / maladies professionnelles. Assurance Maladie Risques professionnels (<http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/qui-sommes-nous/notre-organisation.html>).
- 7 | Les orientations de préventions des Comités Techniques Nationaux 2009-2012 s'engager sur des cibles prioritaires. Assurance Maladie Risques professionnels, 2009 (http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fileadmin/user_upload/document_PDF_a_telecharger/Les%20orientations%20de%20prevention%20des%20CTN.pdf).
- 8 | L'accident n'arrive pas par hasard ! Sécurité et protection de la santé dans le commerce de détail. 7^e édition. CFST 6236.F. Lucerne : Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) ; 2013 : 86 p.
- 9 | HA-VINH P, REGNARD P, GREBET J, EMSALEM S ET AL. - Épidémiologie des accidents du travail chez les travailleurs indépendants du commerce et de l'artisanat quelles différences par rapport aux salariés ? *Prat Organ Soins.* 2012 ; 43 (2) : 97-109.

ANNEXE Exemple de fiche d'entreprise ou fiche d'établissement établie par l'Association Médicale Interentreprises (AMI) pour le commerce de détail non alimentaire (achat, vente d'articles neufs ou d'occasion sans transformation sans utilisation de produits chimiques spécifiques) avec conseils pour le document unique d'évaluation des risques

Avertissement : en aucun cas le médecin du travail qui fournit ces appréciations à l'employeur en vue de l'aider à identifier et à évaluer les risques dans son entreprise ne peut se substituer à lui dans sa responsabilité de rédaction du Document Unique.

RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GÉNÉRAL	
Raison sociale :	Code NAF :
Adresse :	Code Risque :
Interlocuteur(s) lors de la visite :	Numéro de Convention collective :
Destinataire de la fiche :	CHSCT/CSE :
Nature de l'activité :	Délégués du personnel :
Document Unique :	

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRAVAIL	
Effectifs concernés par la fiche : salariés (..... hommes femmes)	Installations générales, caractéristiques des locaux visités : Modalités de l'exercice : Centre Commercial, indépendant, franchise, chaîne... Magasin : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Circulation : plain-pied, entresol <input type="checkbox"/> Mobilier : vitrines, présentoirs, étagères avec ou sans rack, portants (ou horse) <input type="checkbox"/> Stockage : au sol, meubles bas avec tiroirs Réserve : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Circulation : plain-pied, sous-sol, mezzanine <input type="checkbox"/> Plan de travail, outils, espace de manutention Installations sanitaires : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toilettes avec lavabo : <input type="radio"/> réservées au personnel <input type="radio"/> partagées avec clientèle <input type="checkbox"/> Vestiaires, casiers individuels Équipements sociaux : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tickets restaurants / coin repas / cuisine <input type="checkbox"/> Parkings (auto, moto, vélo) Soins et premiers secours : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trousse à pharmacie (accessibilité, contenu, vérification) <input type="checkbox"/> PC sécurité, secouristes Tâches : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vente à la clientèle : conseil, encaissement, emballage <input type="checkbox"/> Gestion des marchandises : réception des livraisons, déballage, étiquetage, mise en rayon <input type="checkbox"/> Livraisons aux clients
CDD : Autres : (stage, alternance, vacation)	
Recours à l'intérim : <input type="checkbox"/> Exceptionnel <input type="checkbox"/> Courant aux postes suivants :	
Temps de travail : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Plages horaires d'ouverture <input type="checkbox"/> Temps pleins, temps partiel <input type="checkbox"/> Horaires variables, horaires de nuit <input type="checkbox"/> Travail le dimanche 	
Accidents de travail, de trajet, maladies professionnelles reconnues :	
Femmes enceintes, < 18 ans, travailleurs handicapés... :	

Tableau récapitulatif de l'appréciation des risques et des actions tendant à leur réduction

La présente fiche est renseignée d'après les éléments constatés par le médecin ou fournis par l'entreprise, ou son représentant, au cours de la visite des locaux. Le médecin n'est pas responsable des éventuelles omissions de l'entreprise.

Facteurs de risque identifiés (liste non exhaustive)	Dommages possibles (les principaux)	Postes, activités, salariés concernés
I - FACTEURS CHIMIQUES Produits d'entretien <input type="checkbox"/> Étiquetés <input type="checkbox"/> Non étiquetés	Selon étiquetage et FDS	Activités de ménage (Entretien des sols, vitrines, rayonnages, toilettes) Salariés ou prestations extérieures
II - FACTEURS LIÉS À LA SITUATION DE TRAVAIL Environnement de travail : <input type="checkbox"/> Éclairage (éblouissement, reflets, confort thermique) <input type="checkbox"/> Bruit (musique, clients) <input type="checkbox"/> Température (intempéries) <input type="checkbox"/> Aération, ventilation (VMC)	Inconfort	
Postures pénibles: <input type="checkbox"/> Positions forcées des articulations <input type="checkbox"/> Posture courbée en avant <input type="checkbox"/> Bras levés (mains au-dessus des épaules) <input type="checkbox"/> Maintien de positions articulaires <input type="checkbox"/> Station debout statique prolongée	Lombalgies Troubles musculosquelettiques (TMS) MP n° 57:épaules Lombalgies Risque vasculaire (jambes lourdes, varices)	Réception des livraisons Mise en rayons Vente
Manutentions manuelles de charges: <input type="checkbox"/> Poids unitaire et tonnage journalier <input type="checkbox"/> Déplacement manuel: levage, port et pose <input type="checkbox"/> Poussée, traction	Cruralgies, sciatiques (hernies discales) MP n° 98 Lombalgies, lumbago	Livraisons <i>depuis plus de 5 ans</i> Autres activités de manutention
Gestes répétitifs : <i>si plus de 50 % du temps de travail</i>	TMS MP n° 57 : coudes, poignets	Étiquetage, swiftage, bipage

ANNEXE

Avertissement :

On retrouvera dans ce tableau le contenu des rubriques du Code du Travail : Articles L. 4121-2 et 4121-3:

- les "facteurs de risques" dans les 3 premières colonnes
- les "indicateurs de résultats" et/ou les "résultats des mesurages disponibles" dans la colonne "exposition"
- les "mesures de prévention technologique" dans la colonne "moyens de prévention"
- les actions et avis du médecin dans la dernière colonne.

Le risque résiduel est d'autant plus élevé que les dommages pourraient être graves, que l'exposition est forte et que la protection est faible

Exposition au risque • Fréquence : accidentel, intermittent, fréquent • Gravité : +/-, +, ++	Moyens de prévention (collective - individuelle) mis en place par l'employeur	Conseils du médecin contre le risque résiduel : Soit : sans objet Soit : présence d'un risque résiduel, alors prévention : • à initier • à achever • à compléter
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Produits sans étiquette <input type="checkbox"/> Gants de ménage 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Produits sans étiquette sinon évaluation obligatoire/FDS <input type="checkbox"/> Gants de ménage
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Éclairage adapté <input type="checkbox"/> Modération du niveau musical, traitement acoustique du local <input type="checkbox"/> Chauffage, climatisation (efficacité, maintenance) <input type="checkbox"/> Point d'eau, boissons 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Préconisations : modération du niveau musical, chauffage, climatisation, EPI...
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Matériel ergonomique / tables ou chariots à fond constant, étagères et plans de travail à bonne hauteur <input type="checkbox"/> Tabouret à roulettes pour atteindre les étagères du haut <input type="checkbox"/> Pauses assises 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Matériel ergonomique / tables ou chariots à fond constant, étagères et plans de travail à bonne hauteur <input type="checkbox"/> Tabouret à roulettes pour atteindre les étagères du haut <input type="checkbox"/> Formation gestes et postures <input type="checkbox"/> Pauses assises
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Limitation des charges <input type="checkbox"/> Alternance des tâches <input type="checkbox"/> Stockage lourd près du sol <input type="checkbox"/> Aides à la manutention : rolls, roule-pratic, monte-charge <input type="checkbox"/> EPI : gants, chaussures de sécurité/protection <input type="checkbox"/> Formation à la manutention 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Limitation des charges <input type="checkbox"/> Alternance des tâches <input type="checkbox"/> Stockage lourd près du sol <input type="checkbox"/> Aides à la manutention : Rolls, roule-pratic, monte-charge <input type="checkbox"/> EPI : gants, chaussures de sécurité/protection <input type="checkbox"/> Formation à la manutention
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alternance des tâches <input type="checkbox"/> Positionnements ergonomiques <input type="checkbox"/> Pauses 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alternance des tâches <input type="checkbox"/> Positionnements ergonomiques <input type="checkbox"/> Pauses

Prévention des risques professionnels
dans le commerce de détail non alimentaire

Tableau récapitulatif de l'appréciation des risques et des actions tendant à leur réduction (suite)

Facteurs de risque identifiés (liste non exhaustive)	Domages possibles (les principaux)	Postes, activités, salariés concernés
<p>III - FACTEURS PSYCHOSOCIAUX</p> <p>Organisationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sous effectif <input type="checkbox"/> Autonomie <input type="checkbox"/> Interruptions fréquentes des tâches <input type="checkbox"/> Horaires de travail difficiles 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fatigue, stress, débordement, épuisement professionnel <input type="checkbox"/> Incidence sur la vie privée 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Absences ou départs non remplacés <input type="checkbox"/> travail > 45 heures par semaine <input type="checkbox"/> horaires de nuit, alternants, fractionnés, décalés <input type="checkbox"/> établissement du planning
<p>Sécurité du travail et de l'emploi :</p>		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Difficultés économiques, rachat d'entreprise, fusion, changement de manager <input type="checkbox"/> Pénibilité <input type="checkbox"/> <i>Turn-over</i> <input type="checkbox"/> Rémunération non fixe
<p>Fonctionnements relationnels</p> <p>1) Internes :</p> <p>2) Externes :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Erreurs, absentéisme, <i>turn-over</i>, désinvestissement, perte de confiance, rivalités, violences <input type="checkbox"/> Rupture du lien social <input type="checkbox"/> Fatigue, déstabilisation, charge psychique voire stress post-traumatique <input type="checkbox"/> Dépression post-traumatique <input type="checkbox"/> Atteinte physique 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Avec hiérarchiques <input type="checkbox"/> Avec les collègues <input type="checkbox"/> Clientèle exigeante, irrespectueuse, humiliante, discriminatoire <input type="checkbox"/> <i>Hold-up</i>, Agression

ANNEXE

Exposition au risque • Fréquence : accidentel, intermittent, fréquent • Gravité : +/-, +, ++	Moyens de prévention (collective - individuelle) mis en place par l'employeur	Conseils du médecin contre le risque résiduel : Soit : sans objet Soit : présence d'un risque résiduel , alors prévention : • à initier • à achever • à compléter
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analyse du <i>turn-over</i>, des difficultés de recrutement <input type="checkbox"/> Polyvalence (formations) <input type="checkbox"/> Marges de manœuvre pour réaliser les tâches <input type="checkbox"/> Anticipation du planning à 15 jours ; délai de prévenance 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analyse du <i>turn-over</i>, des difficultés de recrutement <input type="checkbox"/> Polyvalence (formations) <input type="checkbox"/> Marges de manœuvre pour réaliser les tâches <input type="checkbox"/> Anticipation du planning à 15 jours ; délai de prévenance
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accompagnement aux changements <input type="checkbox"/> Développement des compétences <input type="checkbox"/> Prévention des facteurs de pénibilité <input type="checkbox"/> Rémunération fixe 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accompagnement aux changements <input type="checkbox"/> Développement des compétences <input type="checkbox"/> Prévention des facteurs de pénibilité
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Règlement intérieur <input type="checkbox"/> Respect des règles « maison » <input type="checkbox"/> Accessibilité du/au décideur <input type="checkbox"/> Définition des postes <input type="checkbox"/> Évaluation : critères objectifs <input type="checkbox"/> Formation aux relations hiérarchiques <input type="checkbox"/> Arrangements formels <input type="checkbox"/> Camaraderie, entre-aide <input type="checkbox"/> Arrangements informels <input type="checkbox"/> Soutien de l'employeur <input type="checkbox"/> Formation à la gestion des conflits <input type="checkbox"/> Procédure écrite en cas d'agression <input type="checkbox"/> Modalités de transfert de la caisse <input type="checkbox"/> Sécurité des locaux (alarme, téléphone au comptoir, rideau de fer, vidéosurveillance, détecteur de mouvement, PC de sécurité en centre commercial) <input type="checkbox"/> Accompagnement psychologique <input type="checkbox"/> Déclaration AT 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prévention : permettre l'accessibilité du/au décideur, encourager le dialogue, l'écoute, la confiance, favoriser les moments de convivialité, accueillir les nouveaux, veiller à la formation aux relations hiérarchiques des managers <input type="checkbox"/> Proposition d'accompagnement interne ou externe <input type="checkbox"/> Médiation <input type="checkbox"/> Soutien de l'employeur <input type="checkbox"/> Formation à la gestion des conflits <input type="checkbox"/> Procédure écrite en cas d'agression <input type="checkbox"/> Modalités de transfert de la caisse <input type="checkbox"/> Sécurité des locaux (alarme, téléphone au comptoir, rideau de fer, vidéosurveillance, détecteur de mouvement, PC de sécurité en centre commercial) <input type="checkbox"/> Accompagnement psychologique <input type="checkbox"/> Déclaration AT

Prévention des risques professionnels
dans le commerce de détail non alimentaire

Tableau récapitulatif de l'appréciation des risques et des actions tendant à leur réduction (suite)

Facteurs de risque identifiés (liste non exhaustive)	Dommages possibles (les principaux)	Postes, activités, salariés concernés
IV - AUTRES RISQUES		
Accident électrique / Incendie	<input type="checkbox"/> Électrisation, brûlures, asphyxie, décès	Sources d'accidents : <input type="checkbox"/> Chaudière à gaz <input type="checkbox"/> Matériaux inflammables (solvants, papiers, bois)
Chutes, glissades et trébuchements <input type="checkbox"/> De plain-pied <input type="checkbox"/> De hauteur	<input type="checkbox"/> Traumatismes, entorses, contusions, fêlures, fractures	<input type="checkbox"/> Éclairage insuffisant <input type="checkbox"/> Nature du sol : inégal, rendu glissant ou encombré
Chute d'objets		<input type="checkbox"/> Effondrement des étagères <input type="checkbox"/> Glissement des objets
Accidents de manipulation	<input type="checkbox"/> Plaies, coupures	<input type="checkbox"/> Ciseaux, cutters, agrafeuses

Éventuelles informations complétant celles du tableau :

ANNEXE

Exposition au risque • Fréquence : accidentel, intermittent, fréquent • Gravité : +/-, +, ++	Moyens de prévention (collective - individuelle) mis en place par l'employeur	Conseils du médecin contre le risque résiduel : Soit : sans objet Soit : présence d'un risque résiduel , alors prévention : • à initier • à achever • à compléter
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conformité électrique <input type="checkbox"/> Matériel de chauffage adapté au local <input type="checkbox"/> Sécurité des locaux : sortie de secours, plan d'évacuation <input type="checkbox"/> Extincteur, lance à incendie, bac à sable <input type="checkbox"/> Centre commercial si PC de sécurité <input type="checkbox"/> Chaîne avec process (point de ralliement défini, contrôles internes) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conformité électrique <input type="checkbox"/> Matériel de chauffage adapté au local <input type="checkbox"/> Sécurité des locaux : sortie de secours, plan d'évacuation <input type="checkbox"/> Extincteur, lance à incendie, bac à sable
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Éclairage adapté <input type="checkbox"/> Revêtement de sol antidérapant <input type="checkbox"/> Rampes dans les escaliers <input type="checkbox"/> Circulations libres de tout encombrement <input type="checkbox"/> Maintenance des portes coulissantes <input type="checkbox"/> Process de nettoyage à l'humide et lors des intempéries <input type="checkbox"/> Balisage des zones humides <input type="checkbox"/> Pas de travail isolé <input type="checkbox"/> Tabourets autobloquants, échelles conformes, accès en hauteur sécurisés 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Éclairage adapté <input type="checkbox"/> Revêtement de sol antidérapant <input type="checkbox"/> Rampes dans les escaliers <input type="checkbox"/> Circulations libres de tout encombrement <input type="checkbox"/> Maintenance des portes coulissantes <input type="checkbox"/> Process de nettoyage à l'humide et lors des intempéries <input type="checkbox"/> Balisage des zones humides <input type="checkbox"/> Pas de travail isolé <input type="checkbox"/> Tabourets autobloquants, échelles conformes, accès en hauteur sécurisés
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fixation des étagères, des racks <input type="checkbox"/> Maintien en bon état des étagères <input type="checkbox"/> Pas d'empilement 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fixation des étagères, des racks <input type="checkbox"/> Maintien en bon état des étagères <input type="checkbox"/> Pas d'empilement
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Protection des produits coupants <input type="checkbox"/> Ramassage rapide et protégé des objets cassés <input type="checkbox"/> Retrait des produits détériorés <input type="checkbox"/> Trousse de secours <input type="checkbox"/> Cutters à lame rétractable <input type="checkbox"/> Protocole en cas d'accident 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Protection des produits coupants <input type="checkbox"/> Ramassage rapide et protégé des objets cassés <input type="checkbox"/> Retrait des produits détériorés <input type="checkbox"/> Trousse de secours <input type="checkbox"/> Cutters à lame rétractable <input type="checkbox"/> Protocole en cas d'accident

<p>CONCLUSIONS DU MÉDECIN Principaux conseils :</p> <p>Actions et plan d'activité du médecin :</p>	<p>Paris le :</p> <p>Docteur :</p>
--	--