



Prévention des troubles musculosquelettiques pour les vendeurs-comptoir



SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

L'administration centrale du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
est installée à

la rue Ernest Blerot 1 à 1070 Bruxelles.

Tél.: 02 233 41 11 (numéro d'appel général)

Fax: 02 233 44 88 (numéro de fax général)

E-mail: spf@emploi.belgique.be

<http://www.emploi.belgique.be>

Les adresses des Directions régionales des services de contrôle
(Contrôle des lois sociales et Contrôle du bien-être au travail)
se trouvent en page 3 de couverture.

MISSIONS DU SPF EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière de relations collectives de travail, l'accompagnement de la concertation sociale, la prévention et la conciliation des conflits sociaux;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière de relations individuelles du travail;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière de bien-être au travail;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière d'emploi, de régulation du marché du travail et d'assurance contre le chômage;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière d'égalité;
- Assurer le respect de la mise en œuvre des politiques en matière de relations collectives et individuelles, de bien-être, d'emploi et d'égalité par les services d'inspection qui ont un rôle de conseil, de prévention et de répression;
- Infliger des amendes administratives notamment en cas d'infraction aux dispositions réglementaires liées aux politiques en matière de relations collectives et individuelles, de bien-être, d'emploi et d'égalité;
- Sensibiliser les différents acteurs du monde social et économique à l'humanisation du travail;
- Approfondir l'Europe sociale

Administrations du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

- Services du président
- Service d'encadrement Budget et contrôle de gestion
- Service d'encadrement Personnel et organisation
- Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication
- Direction générale Relations collectives de travail
- Direction générale Relations individuelles du travail
- Direction générale Contrôle des lois sociales
- Direction générale Humanisation du travail
- Direction générale Contrôle du bien-être au travail
- Direction générale Emploi et marché du travail

Troubles musculosquelettiques dans les métiers

Prévention des troubles musculosquelettiques pour les vendeurs-comptoir

Août 2011

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Cette fiche a été élaborée par une équipe de PREVENT composée de:

- Jean-Philippe DEMARET, ergonomiste et licencié en kinésithérapie et en éducation physique;
- Frédéric GAVRAY, ergonomiste, kinésithérapeute et licencié en éducation pour la santé;
- Freddy WILLEMS, ergonomiste européen et ergothérapeute.

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont exprimé leur intérêt pour ce travail et qui ont fait bénéficier cette fiche de leur expérience de terrain ou d'illustrations photographiques en situation réelle.

Merci particulièrement à:

- Patricia Vertongen et Jan Matthys de la société Carrefour Belgium S.A.
- Magali Monfort de la société IKEA S.A.
- Frédéric Degive et Mathieu Degive de l'AD Delhaize de Verlaine
- Bernard Counasse du Proxy Delhaize de Ferrières
- Raphaël Mathonet et Frédéric Noël de la société Décathlon Alleur
- La société Makro Cash & Carry S.A.

H/F

Les termes «vendeur» ou «travailleur» utilisés dans cette publication renvoient aux personnes des deux sexes.

Deze publicatie is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

Cette fiche a été rédigée à la demande de la Direction générale Humanisation du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et a pu être réalisée grâce à l'appui de l'Union européenne - Fonds social européen

Coordination: Direction de la communication

Couverture et mise en page: Sylvie Peeters

Impression: Joh. Enschedé - Van Muysewinkel

Dépôt légal: D/2011/1205/33

Editeur responsable:

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles

Cette fiche peut être obtenue gratuitement

- Par téléphone au 02 233 42 14
- Par commande directe sur le site du SPF: www.emploi.belgique.be
- Par écrit à la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles
Fax: 02 233 42 36
E-mail: publications@emploi.belgique.be

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

C'est quoi un trouble musculosquelettique?

Les troubles musculosquelettiques (TMS) rassemblent les problèmes (douleurs, picotements, chaleur, crampes, raideurs...) rencontrés au cours de l'activité professionnelle et qui touchent les structures musculosquelettiques: les muscles, les tendons, les ligaments, les nerfs et les articulations (cartilage, bourse séreuse...). Ils peuvent être localisés tant au niveau des membres supérieurs (épaules, coudes, poignets) que des membres inférieurs (genoux), voire de la nuque ou du dos.



Ces symptômes sont dus à la «surcharge» de travail de ces régions. Une utilisation intensive peut conduire à des lésions qui, en fonction du lieu d'atteinte, portent différents noms plus ou moins connus, tels que: «tendinites», lorsqu'elles touchent un tendon, «syndrome du canal carpien», quand elles sont situées au niveau du canal constitué par les os et les ligaments du poignet ou encore «lumbago» quand cette lésion se situe au bas du dos.

Ces conséquences pénibles pour la santé ont pour origine de nombreux facteurs variables qu'il convient d'analyser:

- Les contraintes physiques: quelle est la force exercée? Quelle est la durée de la tâche? Quelle est la position adoptée et à quelle fréquence la tâche est-elle répétée? Des vibrations sont-elles produites par la machine utilisée? ...
- Les contraintes organisationnelles: l'activité est-elle complexe ou monotone? Quels sont le degré d'urgence et le délai pour accomplir la tâche? Comment sont abordées les relations avec les collègues, les responsables, les clients? ...
- Les contraintes environnementales: fait-il chaud ou froid dans le local? Des courants d'air sont-ils présents? Y a-t-il beaucoup de bruit? ...

Une caractéristique des TMS est l'évolution lente des symptômes qui empêche de déterminer avec certitude l'origine du problème. Le caractère tenace et récidivant du problème est commun à ces différentes affections.

Quelle est l'importance du problème?

Les résultats de la quatrième enquête européenne sur les conditions de travail, réalisée en 2005, révèlent que 20 % des travailleurs occupés dans ce secteur présentent des maux de dos et 18% des douleurs musculaires (EWCS 2005).

L'enquête montre également un lien entre l'augmentation des problèmes musculosquelettiques et l'accroissement de la répétition des mouvements dans les entreprises.

Quels sont les principaux risques de TMS?

Les risques liés aux positions, efforts, répétitions des gestes, vibrations...

Garder les bras levés au-dessus de la hauteur des épaules, plier ou tordre le poignet ou rester le dos ou la nuque penchés en avant sont des positions inconfortables. Combiner ces postures contraignantes avec un effort conséquent ou la manipulation d'une charge augmente encore la pénibilité. La traction ou la compression sur les articulations, les muscles, tendons et ligaments est élevée, avec des risques de détériorations de ces éléments. Si ces gestes sont effectués de façon répétée et/ou de façon prolongée, le risque de souffrir d'un trouble musculosquelettique est fortement aggravé.

D'autres caractéristiques vont encore compliquer la situation comme:

- la qualité de la prise des objets (poignées, manches...)
- la qualité de l'outil ou du mobilier
- la production de vibrations par l'outil ou le véhicule

Voici quelques exemples de situations comportant un risque de type physique chez les vendeurs comptoir:



Répétition du geste en position contraignante pour l'épaule et le bras



Position inconfortable maintenue dans le temps



Effort avec une position contraignante pour le dos et les bras



Manutention de charges lourdes répétées

Les risques liés à l'organisation

La difficulté voire l'impossibilité de planifier son temps de travail ou la répartition inégale des pauses concentre les périodes pénibles. Un travail monotone surcharge toujours les mêmes articulations.

De plus, un service en désordre, des voies de circulation mal entretenues augmentent les risques de chutes et glissades, et obligent souvent à adopter des postures plus contraignantes.

Il en va de même en cas d'absence de programme de maintenance des équipements de travail. Le manque d'entretien du matériel ou le remplacement insuffisant de celui endommagé augmentent les risques liés aux positions, efforts, répétitions des gestes, vibrations...



Le manque de place oblige à prendre des postures dangereuses pour le dos



Un atelier en désordre augmente le risque de chute

Les risques liés à l'environnement

Les conditions environnementales comme la présence de courants d'air, le froid peuvent augmenter le risque de souffrir d'un TMS. Par exemple, le froid augmente la force musculaire requise par les muscles des avant-bras et sollicite davantage les tendons, ce qui entraîne une mauvaise perception de l'outil et une moins bonne coordination musculaire.

Un éclairage défectueux rend les déplacements plus risqués par la moins bonne vision des obstacles et dénivellations. Un bruit soutenu perturbe la communication et augmente le sentiment de fatigue.

Comment prévenir les TMS?

En adaptant mon poste de travail, mes outils, mon mobilier (l'ergonomie)

L'amélioration du poste de travail, de l'atelier, des outils, des engins roulants repose sur l'adaptation de quelques paramètres:

- **Travailler à bonne hauteur pour éviter l'adoption de mauvaises positions**



| | Travail de précision | Travail léger | Travail lourd |
|--------|-------------------------------|-------------------------|-----------------|
| Homme | 100 – 110 cm (ou plus) | 90 – 95 cm | 75 – 90 cm |
| Femme | 95 – 105 cm | 85 – 90 cm | 70 – 85 cm |
| Repère | Hauteur coudes (ou plus haut) | Entre hanches et coudes | Hauteur hanches |

- **Utiliser un plan de travail adapté à la tâche et à votre taille**



Utiliser un plan de travail adapté permet d'éviter les flexions du tronc et de la nuque ou les élévations des bras. L'utilisation d'un plan de travail réglable en hauteur facilite cette adaptation

La mise en place d'un plancher surélevé facilite l'accès au comptoir



Utilisation d'escabeaux comme rehausse pour accéder au plan de travail

- **Prévoir un accès facile au poste de travail**



L'accès à la vitrine peut être facilité par l'ouverture de celle-ci et le chargement côté client



Assurer un espace libre devant la zone de travail. Un dégagement pour les pieds au bas des plans de travail doit être également être prévu pour s'en rapprocher au plus près

- **Déposer les objets sur des rehausses pour éviter de soulever ou travailler dans une position trop penchée ou de devoir forcer inutilement**



Utiliser des aides techniques (par exemple un plan de travail sur le chariot de réassort) pour éviter de se pencher vers l'avant



La mise en hauteur des cageots sur des palettes ou un étal réglable en hauteur et en inclinaison permettent un accès plus aisé et une mise en place plus adaptée

- Ranger à bonne hauteur les charges dans les étagères



Hauteur supérieure à la tête: pas de charge à cette hauteur!



Rangement à hauteur du sol et de la tête à éviter et plutôt destiné à des charges rarement utilisées



Hauteur de rangement pour les charges lourdes dans une étagère



Hauteur de rangement pour les charges légères et fréquemment utilisées

- Faciliter la manipulation et le déplacement des objets et des charges en utilisant une aide technique



L'emploi d'un chariot basculant associé à une trémie facilite le transfert de la glace et sa mise en place sur les étals



Privilégier l'utilisation d'un engin de traction motorisé pour le déplacement des palettes les plus lourdes (supérieures à 600kg)



Utiliser des chariots avec des poignées situées à bonne hauteur (entre 90 et 120cm) pour éviter de pousser avec le tronc fléchi vers l'avant.



Utiliser des plateaux à roulettes et autres aides techniques pour faciliter le déplacement des charges

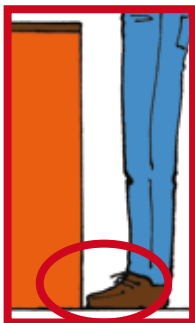
- Réduire les distances d'atteinte des objets, utiliser une aide technique ou adapter les objets pour éviter les postures pénibles



Un chariot d'enfournement semi-automatique à hauteur variable réduit les postures pénibles



Réduire la profondeur des étals, maximum 2 cageots sur l'étal



Un espace libre pour les pieds permet de se rapprocher du plan de travail



Limiter la hauteur des palettes à une hauteur inférieure à 1m80 (idéal 1,6m)



Un bac suffisamment grand, pour permettre le nettoyage des broches de rôtisseries entières, réduit les contorsions



Un tiroir ou une ouverture à l'arrière du comptoir évite de passer par dessus de celui-ci lors du placement des produits

- **Améliorer les caractéristiques des charges ou des objets par exemple en réduisant le poids, le volume, en adaptant des poignées...**



Une prise aisée, notamment par la présence de poignées, facilite la manutention de la charge et réduit le niveau de force demandé pour la manipuler



Les prédécoupes dans les cartons et plastiques facilitent leur « cassage »

- **Utiliser des aides techniques pour réduire les efforts et les répétitions**



La mise en place de pétrin sur roue, d'élevateur de cuve et de silo à farine sont des actions efficaces pour réduire les contraintes liées aux déplacements et au levage des charges dans le département boulangerie



L'emploi de couteau à deux poignées pour la découpe du fromage à pâte dure réduit la pression sur la main.
Évitez l'utilisation d'un couteau classique

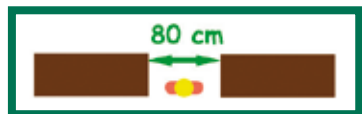


« Pliez l'outil plutôt que le poignet » ! L'utilisateur doit pouvoir utiliser l'outil en maintenant le poignet droit

• **Améliorer les conditions de circulation pour éviter les chutes par exemple**



Une zone de travail rangée diminue le risque de chute et améliore l'accessibilité au poste de travail



Prévoir un espace suffisant entre les mobiliers pour déambuler (80cm pour une personne sans charge, 120cm pour le croisement entre deux personnes ou une personne portant une charge)

En organisant le travail

Les gestes répétitifs et monotones (qui varient peu) deviennent vite fatigants, car ils sollicitent toujours les mêmes muscles et les mêmes articulations. Pour éviter ces effets néfastes, il convient de varier et alterner autant que possible les tâches, changer régulièrement de position, alterner les tâches lourdes et légères. De même, l'adaptation des tenues vestimentaires aux différents types de travaux, l'encouragement du travail en équipe et la formation sont des recommandations qui complètent les adaptations ergonomiques et posturales.



Une zone de réception marchandise bien rangée fait gagner du temps et évite de devoir prendre des postures contraignantes pour accéder aux produits



Le travail à deux est une organisation à mettre en place, si possible, pour les activités lourdes

En adoptant de bonnes postures

Les flexions du tronc vers l'avant, les rotations et les rotations combinées aux flexions sont les gestes les plus néfastes pour le dos.

Quatre grands principes peuvent être mis en avant pour soulever correctement une charge :

- Encadrement de la charge (se rapprocher)
- Respect des courbures naturelles de la colonne vertébrale
- Flexion contrôlée des genoux :
 - 90° maximum pour une charge lourde
 - complète pour une charge légère
- Utilisation d'appui antérieur (main ou coude)

Manutention d'une charge à deux poignées:



Manutention d'une charge sans poignée:



Manutention d'une charge avec une poignée:



Manutention d'un sac :



- Utiliser un appui sur la cuisse ou sur un meuble



L'impulsion donnée par la cuisse (le gerbage) à la charge lui donne un mouvement ascensionnel qui permet la dépose à une hauteur supérieure à la prise de mains



En effectuant un appui intermédiaire sur les cuisses (en banquette), les mains peuvent modifier leur prise



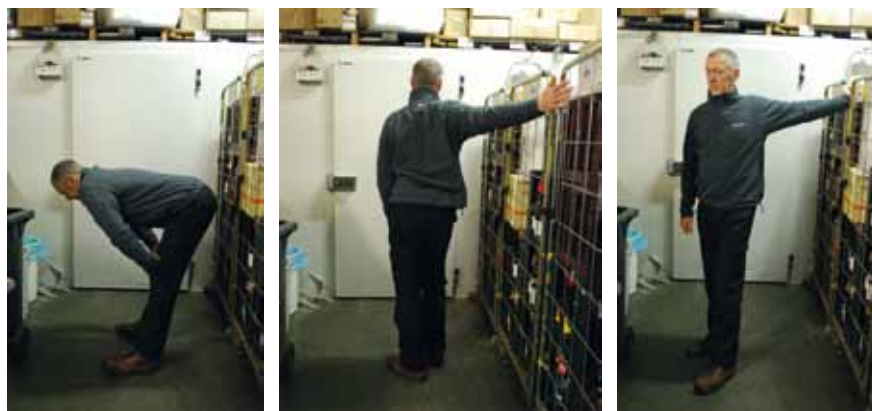
Il est préférable de pousser, en se positionnant du côté des roues pivotantes, plutôt que de tirer pour éviter la rotation du tronc



Quels sont les exercices que je peux pratiquer facilement ?

L'entretien de sa souplesse musculaire et articulaire permet de réduire les effets liés à la position statique

- Maintenir la position d'étirement \pm 20 secondes
- Augmenter progressivement l'étirement sans douleur
- Respirer en prolongeant l'expiration (souffler) pendant l'étirement



DIRECTIONS REGIONALES

Les Directions régionales des services de contrôle du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale sont accessibles au public chaque mercredi de 9h à 16h30 sans interruption. Pour connaître les autres heures d'ouverture ou pour prendre un rendez-vous à un autre moment, il faut contacter directement le service concerné.

CONTROLE DES LOIS SOCIALES

Arlon

Centre administratif
de l'Etat
6700 ARLON
Tél.: 063 22 13 71
Fax: 063 23 31 12

Bruxelles

rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES
Tél.: 02 235 54 01
Fax: 02 235 54 04

Charleroi

Centre Albert - 9e étage
place Albert 1er 4 bte 8
6000 CHARLEROI

Charleroi 1

Tél.: 071 32 93 71
Fax: 071 30 12 23

Charleroi 2

Tél.: 071 32 09 00
Fax: 071 30 12 23
Liège
rue Natalis 49
4020 LIEGE

Liège-Nord:

Tél.: 04 340 11 60
Fax: 04 340 11 61

Liège-Sud:

Tél.: 04 340 11 70
Fax: 04 340 11 61

Mons

rue du Miroir 8
7000 MONS
Tél.: 065 35 15 10
Fax: 065 34 66 3

Namur

place des Célestines 25
5000 NAMUR
Tél.: 081 73 02 01
Fax: 081 73 86 57

Nivelles

rue de Mons 39
1400 NIVELLES
Tél.: 067 21 28 24
Fax: 067 21 16 85
Tournai
rue des Soeurs Noires 28

7500 TOURNAI

Tél.: 069 22 36 51
Fax: 069 84 39 70
Verviers
rue Fernand Houget 2

4800 VERVIERS

Tél.: 087 30 71 91
Fax: 087 35 11 18

Direction germanophone

rue Fernand Houget 2
4800 VERVIERS
Tél.: 087 30 71 95
Fax: 087 35 11 18

Direction du transport

place des Célestines 25
(4e étage)
5000 NAMUR
Tél.: 081 25 44 04
Fax: 081 25 44 00

CONTROLE DU BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Bruxelles

rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES
Tél.: 02 233 45 46
Fax: 02 233 45 23

Hainaut

rue du Chapitre 1
7000 MONS
Tél.: 065 35 39 19
Fax: 065 31 39 92

Liège

bd. de la Sauvenière 73
4000 LIEGE
Tél.: 04 250 95 11
Fax: 04 250 95 29

Namur - Luxembourg-
Brabant Wallon
chaussée de Liège 622
5100 JAMBES
Tél.: 081 30 46 30
Fax: 081 30 86 30



Le Fonds social européen
investit dans votre avenir