

Grande distribution en mutation et fragilisation des travailleurs

Pour nous, clients, les travailleurs de la grande distribution (caissiers, employés de libre-service, vendeurs aux comptoirs d'alimentation, magasiniers, emballeurs et découpeurs en boucherie ou en poissonnerie, etc.) occupent, quelle que soit l'enseigne, les mêmes fonctions, réalisent les mêmes tâches et ont la même activité de travail. Côté cour, se cachent cependant des conditions d'emploi et de travail très différenciées...

Marianne De Troyer
Chargée de recherche, ETUI

Pas de "métier léger" dans la grande distribution. Rares sont les travailleurs épargnés par les troubles musculosquelettiques.
Image: © Martine Zunini



1. Molinié A-F., Leroyer A. (2011) (à partir du rapport réalisé par le Docteur Jeancolas) *Travail et santé des salariés de la grande distribution, Une exploration à partir des données 2008-2009 du dispositif Evrest*, mars 2011, 4 p. <http://evrest.istnf.fr>. Le dispositif français Evrest (EVolutions et RElations en Santé au Travail) est un observatoire pluriannuel par questionnaire, construit par des médecins du travail pour pouvoir analyser et suivre différents aspects du travail et de la santé de salariés.

2. À ce propos, lire *La longue grève des caissières d'Albertville contre le travail dominical obligatoire*, <http://www.bastamag.net/article1694.html>.

Dans un contexte de recherche de profits tous azimuts et d'augmentation des chiffres d'affaires, les grands groupes de la distribution se sont lancés avec fougue dans la recomposition commerciale de leurs surfaces de vente en recourant soit à la fermeture de magasins, à leur cession à d'autres groupes, à la création de filiales ou encore à leur reprise dans le système de la franchise. Ces repositions des surfaces de vente génèrent des emplois des plus précaires. Ainsi, les horaires de travail sont loin d'être homogènes. Selon les enseignes, les filiales ou les magasins franchisés, le nombre d'heures travaillées par semaine varie et les travailleurs à temps partiel n'ont pas la garantie de pouvoir fournir un nombre minimal d'heures de travail. Il en va de même pour les salaires et les sursalaires compensant la flexibilité horaire, pour les congés supplémentaires liés à l'ancienneté et pour l'accès à une représentation syndicale, très peu présente dans les magasins franchisés. Phénomène largement ignoré du public, le travail de nuit existe parmi les salariés des hypermarchés qui assurent la mise en rayons des produits.

La grande distribution se caractérise par une fragilisation de la qualité des emplois qu'elle propose, des rythmes et des contraintes de travail accrus et, au nom du service à la clientèle, une flexibilité du travail de plus en plus importante (horaires irréguliers, temps partiel non choisi, amplitude horaire supérieure à 9 heures). L'intensification du travail n'y est pas un vain mot et d'ailleurs, nombreux sont les travailleurs à déclarer ne pas avoir assez de temps pour effectuer leurs tâches et à dénoncer le manque chronique de personnel.

Quelle que soit la nature des repositions commerciales des enseignes par les grands groupes de la distribution, les travailleurs payent l'addition cash : ils sont "fragmentés" par leur statut d'emploi et leurs conditions de travail variables. Après avoir délocalisé une grande partie de la production et des services gérables à distance vers des pays où le droit du travail, la qualité des conditions de travail et les salaires sont plus faibles qu'en Europe occidentale, les grands groupes "délocalisent" désormais in situ les travailleurs d'un même secteur d'activité par le biais de l'ingénierie commerciale, financière et sociale.

Des travailleurs sous contraintes

Plus de la moitié des travailleurs de la grande distribution ont des horaires irréguliers ou décalés et parfois accompagnés de fortes variations saisonnières, constatent les chercheurs Anne-Françoise Molinié et Ariane Leroyer après analyse des données Evrest¹. Plus du tiers des employés de libre-service "disent dépasser leurs horaires normaux de travail en raison de contraintes temporelles et 44% mentionnent des difficultés liées à la pression temporelle". Les femmes sont plus particulièrement concernées par le travail à temps partiel, y sont plus souvent caissières et donc plus exposées aux horaires irréguliers et coupés. Les horaires de travail peuvent perturber l'articulation entre vie professionnelle et vie privée, car le métier de caissière exige des prestations s'étalant sur une plage horaire de 9 à 12 heures par jour, et leurs horaires peuvent varier et ne pas être identiques deux jours en suivant.

La question des plannings de travail reste un sujet d'actualité. En moyenne, les

caissières en prennent connaissance seulement de 8 à 10 jours à l'avance. Cependant, les aléas de l'affluence des clients et de l'absentéisme des collègues peuvent encore imposer de faire au pied levé des heures supplémentaires. L'organisation des horaires au cours de la journée diffère à l'intérieur même du secteur : les horaires coupés semblent plus fréquents dans les supermarchés que dans les hypermarchés. Les travailleuses en horaires coupés de la grande distribution, à l'exemple des employées du nettoyage industriel, réalisent entre deux prestations des tâches domestiques ou familiales. Ce temps est rarement consacré à des activités personnelles. Même lorsqu'il existe des conventions collectives stipulant que le travail du dimanche est effectué sur base volontaire, des pressions sont exercées sur les travailleuses pour s'y soumettre².

Par rapport aux autres salariés, les travailleurs de la grande distribution se plaignent davantage que leur travail est contraint et peu varié, qu'il ne leur permet pas de s'instruire et qu'ils n'ont pas d'autonomie de décision quant à la manière de réaliser leurs tâches. Deux tiers des caissières estiment qu'elles n'ont pas le choix de la façon de procéder ; près de la moitié que leur travail n'est pas varié ou ne leur permet pas d'acquérir de nouvelles connaissances ou compétences ; et un tiers qu'elles ne se sentent pas reconnues.

Enlisés dans les TMS

D'après les données du dispositif français Evrest, les contraintes physiques sont fortes dans ce secteur d'activité : 93% des travailleurs sont soumis à des efforts ou des ports de charges importants, à des gestes répétitifs, à une station debout prolongée (95%) et à des déplacements à pied (76%). D'autres contraintes physiques sont également présentes : travail dans le froid, nuisances sonores en magasin, contraintes visuelles, etc.

Le secteur de la grande distribution se caractérise par une part de manutentions manuelles importantes : tous les postes de travail de mise en rayon de produits, des fruits et légumes, des produits frais, de même que les postes de caissières, montrent que la manutention manuelle de charges représente une part prépondérante de l'activité quotidienne

3. Pour en savoir plus à ce sujet, lire: *Guide méthodologique pour la prévention des TMS dans la grande distribution (entrepôts et magasins), La prévention en action* (2008), Direction départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle du Var.

4. Rocher M. (1994) *Les "hyper" caissières*, INRS, Paris, 1994, 38 p.

5. Forcier L. et al. (1996) *La santé et la sécurité du travail dans les supermarchés*, IRSST, 76 p.

des différentes catégories de travailleurs et débouchent sur des troubles musculosquelettiques (TMS)³.

Que montre l'examen de l'activité de travail quotidienne des employés des surfaces de vente? L'activité de mise en rayon des produits débute bien avant l'ouverture des magasins à la clientèle. Dans certains hypermarchés, elle s'effectue même la nuit. Les rayons sont approvisionnés à partir des stocks et des palettes livrées chaque jour dans le magasin. Cette activité continue tout au long de la journée afin d'absorber les demandes des clients.

Globalement, les contraintes qui en résultent sont des contraintes physiques (manipulation de cartons, du contenu des cartons), des contraintes posturales liées au positionnement de la palette dans l'allée, de la présence ou non de clients, des contraintes d'apparence des produits (positionnement des produits dans le rayon, mise en évidence des étiquettes, etc.).

L'activité de mise en rayon est plus ou moins différenciée selon la nature des produits qui y sont disposés. Ainsi, dans les rayons fruits et légumes, la mise en rayon se décompose selon la nature des produits: présentation des produits en vrac ou en cageots sur des présentoirs évoquant les marchés

d'antan, présentation des produits conditionnés selon leur poids et leur genre dans des armoires réfrigérées. Préalablement à la mise en rayon des fruits et légumes, le travailleur doit vérifier leur date limite ou leur état (élimination des invendables).

La cadence de travail, qui ne permet pas une récupération entre les mouvements, a sa part de responsabilité dans les plaintes musculosquelettiques des salariés. Les observations par des ergonomes des postes de travail de la grande distribution ont permis d'objectiver la répétitivité du travail: les cycles de saisie, de transfert, de dépose d'un produit ou d'un colis sont souvent très courts (moins de 20 secondes) lors de la mise en rayon, de la rotation des produits ainsi que lors de l'apport d'une pièce depuis un colis. Par ailleurs, chaque produit a ses propres contraintes de manipulation: certains sont plus fragiles alors que d'autres peuvent se détériorer lors de la mise en rayons.

Le déchargement des palettes est nécessaire pour mettre les produits en rayon, mais l'identification de leur contenu n'est pas toujours possible, ce qui peut amener le travailleur à devoir reconditionner certaines palettes pour les remettre dans les stocks.

Au niveau des contraintes posturales, la hauteur, la profondeur des présentoirs et l'absence de système de mise à hauteur des cageots obligent souvent les travailleurs à adopter de façon répétitive des postures contraignantes. Ici encore, la présence des clients oblige le travailleur à adapter son activité (positionnement des palettes, perturbations de l'activité, relations avec la clientèle). Les contraintes temporelles de l'activité de mise en rayon sont également fonction des aléas des livraisons, du nombre de salariés présents à un moment donné, etc.

Sur les postes d'encaissement, les caissières sont également victimes de TMS. Une caissière qui travaille mi-temps manipule environ sept tonnes de marchandises par semaine, le plus souvent dans un contexte de pauses minimales et d'intensification du travail. En 1994, l'Institut national de recherche et sécurité⁴ dénonçait déjà les conditions de travail de cette catégorie de travailleurs et avait identifié comme facteurs de risque: les gestes répétitifs des yeux et du cou en direction du client, de la marchandise, du clavier, de l'imprimante (un client toutes les 2 ou 3 minutes), les gestes

répétitifs des membres supérieurs (un article à gérer toutes les 3 secondes), les gestes répétitifs des pieds en cas de commande podale d'avancée de tapis, la manutention manuelle de charges pouvant atteindre 500 kg à l'heure et les torsions et flexions du tronc pour les activités d'ensachage.

À la fin des années 90, un consortium de chercheurs québécois a mené une étude visant à cerner les facteurs de risque non seulement des caissières, mais également d'autres catégories de travailleurs de la grande distribution⁵. En dehors des lésions professionnelles déclarées officiellement par les travailleurs (absentéisme, indemnisation pour un organisme de compensation des maladies professionnelles), l'enquête a révélé que 83 % des répondants avaient souffert de douleurs, de courbatures ou de gêne dans au moins une partie du corps au cours des 12 derniers mois et, parmi ceux-ci, 55 % dans les sept derniers jours. En outre, 27 % des répondants ont déclaré que ces problèmes les avaient empêchés d'accomplir leur travail habituel au supermarché ou à la maison.

Selon Lina Forcier, qui a coordonné la recherche, "les causes les plus déterminantes des facteurs de risque relèvent de l'organisation spatiale, que ce soit l'architecture, l'aménagement des lieux ou le mobilier", qui conditionnent la posture de travail, les déplacements ou les efforts. En cas de construction ou de rénovation des magasins, il est rare que la dimension ergonomique (conception des rayons, largeur des allées, etc.) soit prise sérieusement en considération. L'étude avait également pointé un *turnover* très important des travailleurs dans ce secteur d'activité: un travailleur sur quatre quittait son emploi au bout d'une année dans l'ensemble des magasins d'une enseigne.

La santé au travail et les conditions de travail des différentes catégories des travailleurs de la grande distribution se sont-elles améliorées depuis en ce qui concerne les plaintes musculosquelettiques? D'après des études récentes, il n'en est manifestement rien.

Des changements réels sont intervenus, mais ils ont déplacé les problèmes plus qu'ils ne les ont résolus. Dans les évolutions positives, on peut relever un certain nombre d'innovations comme la conception de nouveaux mobiliers (scanners, sièges et repose-pieds, tapis d'avancements des marchandises,

l'affichage des codes-barres, etc.) aux caisses, des étals plus profonds et plus inclinés pour les fruits et légumes, l'acquisition importante de nouveaux équipements pour faciliter le transport des marchandises à l'intérieur des magasins.

De même, l'ensachage réalisé par le client soulage quelque peu le personnel des caisses. Mais, d'après une étude récente menée auprès de médecins du travail du Nord de la France⁶, ces mesures de prévention n'ont qu'une efficacité limitée en raison d'une détérioration de l'organisation du travail. Les évolutions négatives sont, entre autres, un accroissement des contraintes temporelles principalement en ce qui concerne la mise en rayon des articles, des réductions d'effectifs ou leur maintien à un niveau insuffisant.

Une recherche-action menée en 2009-2010 dans la région de Charleroi (ouest de la Belgique) par des délégués du syndicat FGTB fournit des données convergentes⁷. Les auteurs de l'enquête ont utilisé le questionnaire nordique afin de recueillir les plaintes⁸ relatives aux TMS de différentes catégories de travailleurs d'une enseigne de la grande distribution (voir tableau 1).

En dehors des sollicitations biomécaniques visibles, il est bien connu que des facteurs combinés trouvant leur origine dans l'organisation du travail et les facteurs psychosociaux jouent un rôle important dans la survenue des TMS.

6. Carsat Nord-Picardie/ Direccte Nord-Pas-de-Calais (2012) *La grande distribution : santé des travailleurs, risques professionnels et actions de prévention, La santé au travail dans le Nord-Pas de Calais*, n° 6, juin 2012, 24 p.

http://www.nord-pas-de-calais.direccte.gouv.fr/IMG/pdf/ETUDE_GRANDE_DISTRIBUTION.pdf

7. "Recherche-action" en pays de Charleroi, *Les troubles musculosquelettiques* (2010) FGTB Charleroi-Sud Hainaut, C-DAST et Atelier Santé Forum Social de Charleroi.

8. Le discrédit est souvent jeté sur les études qui rapportent les plaintes déclarées par les travailleurs. Les sceptiques pourront consulter: Forcier L. et al. (2008) *Supermarket workers: Their work and their health, particularly their self-reported musculoskeletal problems and compensable injuries, Work*, 30, 1-18.

Une caissière qui travaille mi-temps manipule environ sept tonnes de marchandises par semaine.

Les contraintes mentales et les atteintes psychiques au travail concernent l'ensemble des catégories de travailleurs de la grande distribution: les caissières doivent faire preuve d'une attention soutenue pour tenir la cadence, être aimables et souriantes, rester vigilantes sous le regard du client. Leurs marges de manœuvre sont faibles, car leur activité est très encadrée et le rythme de travail dépend de l'affluence des clients. L'attribution des temps de pause est liée à l'affluence des clients et au bon vouloir de la hiérarchie. Quant aux chefs de rayon, ils vivent en permanence sous la pression des objectifs à remplir et la nécessité d'intégrer les plus récents concepts de vente et de marketing pour faire face à la forte concurrence dans le secteur.

Une des pistes d'amélioration proposée en 1994 par l'INRS était la polyvalence, passant notamment par le travail dans différentes divisions du magasin pour diminuer la répétitivité, la monotonie et les pathologies périarticulaires. La polyvalence a été mise en œuvre dans différentes enseignes. Mais s'étant déroulée dans un contexte de fragilisation de la qualité de l'emploi, d'intensification des rythmes de travail et de charge mentale dégradée, elle n'a évidemment pas permis de résoudre le problème des TMS. Cette "pandémie" risque dans les prochaines années de pousser un nombre non négligeable de travailleurs vers la sortie prématurée du marché de l'emploi. Une menace qui ne semble pas jusqu'à présent susciter de sursaut dans les départements RH des géants de la consommation. ●

Tableau 1 Plaintes musculosquelettiques dans une enseigne de la grande distribution belge

Catégorie de travailleurs	Plaintes musculosquelettiques
Caissière	Nuque, épaules, coudes, poignets, doigts, haut du dos et hanches
Réassortisseur	Nuque, épaules, coudes, poignets, doigts, haut du dos, genoux et hanches
Vendeur au comptoir charcuterie-fromagerie	Coudes, doigts et bas du dos
Vendeur en crèmerie	Poignets et doigts
Boucher	Hanches
Cariste	Nuque