



*Employeurs  
comment  
agir ?*

# **HÔTE(SSE)S DE CAISSE**

## PRÉVENIR LES RISQUES DE VOS SALARIÉS

**Douleurs dorsales, lumbagos, TMS, fatigue visuelle, inconfort, stress...**  
Les dommages pour la santé des postes d'encaissement sont nombreux et il est indispensable de mettre en place des actions de prévention afin de les limiter.

**Ce guide vous accompagne pour améliorer le confort et la sécurité de vos salariés. Il vous aide à agir en vous posant quelques questions :**

1.	La part des accidents du travail et des maladies professionnelles au poste d'hôte(sse)s de caisse est-elle importante dans ma cotisation AT/MP ?
2.	Pour la ligne de caisses, la préservation de la santé des salariés est-elle un critère de choix du mobilier et du matériel informatique ?
3.	Pour les caisses particulières (libre service, gros volume, self scanning...), la qualité de vie au travail des salariés a-t-elle été prise en compte ?
4.	L'environnement de travail à ce poste a-t-il été étudié (bruit, éclairage, température ambiante) ?
5.	Les salariés participent-ils à la réflexion sur l'organisation de leur travail (plannings, rotations de postes...) ?
6.	Les salariés ont-ils été sensibilisés ou formés au sujet des risques provoquant des TMS (troubles musculosquelettiques) ou des agressions (verbales ou physiques) ?



## Comment évaluer les risques ?

### Évaluer les risques dans le Document Unique

L'évaluation des risques professionnels et sa traduction dans le Document Unique sont le point de départ d'une réelle démarche de prévention. Elle permet de mieux cerner les risques spécifiques à certaines activités et de prendre les mesures de prévention adaptées et efficaces.

La démarche d'évaluation doit être structurée par étapes :

- Préparer l'évaluation des risques.
- Identifier et analyser les risques.
- Classer les risques.
- Proposer des actions de prévention.

N'hésitez pas à associer vos salariés à l'identification des situations ou postes de travail posant problème et à l'analyse des facteurs de risque. Ils sont les premiers concernés par les risques professionnels auxquels ils sont exposés.

*Le SSTRN peut vous accompagner dans la rédaction de votre Document Unique. Inscrivez-vous à nos ateliers de prévention : [www.sstrn-fr/rendezvous](http://www.sstrn-fr/rendezvous)*

### Des risques différents selon les postes

- **En caisse traditionnelle**, il faut être attentif aux problèmes de poids et de volume des articles, à la possibilité ou non de faire le tour de sa caisse, ainsi qu'aux contraintes posturales.
- **En caisse libre service (CLS)**, une vigilance particulière, accrue, est le plus souvent nécessaire (un œil sur la file d'attente, un œil sur les risques de fraudes, le souci de l'attitude commerciale...).
- **En poste multi-tâches**, les risques sont liés aux activités de caisse, mais aussi aux autres tâches (mise ou remise en rayon, en station service, à l'accueil...).

Le poste et les attendus doivent être explicites, comme les moyens mis à disposition pour réaliser les tâches.



## Les risques physiques

### Contraintes posturales et manutention

Les contraintes posturales, comme la station debout prolongée, la sédentarité et les gestes répétitifs et forcés peuvent avoir des conséquences importantes sur la santé des salariés : insuffisance veineuse, douleurs articulaires, atteintes discales...

Ces contraintes sont généralement associées à de la manutention manuelle. Les manipulations de produits de volume et de poids différents provoquent des dommages, notamment des TMS (tendinites, douleurs musculaires et articulaires, lombalgies, syndrome du canal carpien...).

Afin de limiter ces atteintes, il existe des solutions :

- Veiller à l'ergonomie du matériel (Norme NF X 35-701).
- Adapter les rythmes et les cadences de travail à la personne (âge, handicap...) et organiser des temps de travail avec des pauses régulières et suffisantes.
- Varier les tâches afin de ne pas toujours solliciter les mêmes articulations (alternance de travail sur des caisses latéralisées à droite ou à gauche et affectation à différents postes dans une journée).
- Proposer des formations (PRAP : Prévention des Risques liés à l'Activité Physique...).
- Prévoir la saisie des code-barres pour les produits lourds et indiquer clairement que les produits ayant un poids supérieur à 8 kg ne doivent pas être manipulés par les hôte(sse)s de caisses.
- Favoriser le travail d'équipe et la polyvalence.

### Irritations et allergies

Irritations et allergies sont liées au poste de travail (nickel des pièces, caoutchouc des tapis roulants, usage de détergents ménagers) et aux produits passés en caisse (fruits et légumes, produits au packaging altéré, lessives, produits de jardinage et insecticides).

Afin de diminuer ces dommages, il est recommandé de :

- Choisir le produit de nettoyage le moins détersif et mettre à disposition des gants de protection.
- Prévoir la possibilité d'aller se laver les mains, avec un savon doux ou extra-doux, avec des essuie-mains adéquats.
- Étudier des systèmes d'encaissement avec le moins de manipulation de pièces et de billets.
- Rappeler les règles de bonnes pratiques pour la manipulation des marchandises.



## L'environnement de travail

### Attention à l'éclairage !

Essentiellement artificielles (néons, lampes), les sources d'éclairage peuvent susciter de l'inconfort, de la fatigue visuelle et du stress.

Pour les éviter :

- » Assurer une maintenance régulière de l'éclairage (éviter les néons scintillants, les lampes obsolètes...).
- » Maintenir un éclairement d'environ 500 lux.
- » Éviter la disposition de luminaires juste au-dessus des caisses et les situations d'éblouissement.

### Bruit

Les sources de bruit sont liées aux passages de clients à proximité des caisses, aux conversations, à la musique d'ambiance, aux annonces au micro et aux messages publicitaires, aux animations, aux équipements de travail tels que les portiques (alarme sonore), les caisses (bip sonore du scanner, messages vocaux)... Ces différents bruits peuvent constituer une gêne importante et donc être source de fatigue, stress...

Pour limiter ces dommages, il est recommandé de :

- » Ne pas dépasser un niveau sonore environnant de 75 dB(A). Idéalement, le niveau sonore devra se situer entre 50 et 65 dB(A) (incluant la présence d'une musique d'ambiance).
- » Veiller à ce que les haut-parleurs ne se trouvent pas à proximité d'un poste de travail fixe.
- » Veiller à ce que le niveau sonore ne comporte jamais de variations soudaines trop importantes notamment dans le cadre de démonstrations, de ventes spéciales, ainsi que pour les divers travaux.

### Ambiance thermique

Les variations génèrent de l'inconfort et augmentent les risques d'apparition et de développement des TMS.

Afin de limiter ces nuisances :

- » Respecter une température ambiante comprise entre 18 et 24°C et un taux d'humidité relative compris entre 40 et 70%.
- » Éviter l'implantation des caisses à proximité immédiate des rayons froids et des ouvertures et l'installation de chauffage à chaleur radiante au-dessus des caisses.
- » Choisir des vêtements de travail adaptés aux saisons et aux situations ou aux particularités du magasin.

*Les équipes du SSTRN peuvent vous aider à réaliser vos mesures de bruit, d'éclairage et d'ambiance thermique. Pour en savoir plus, contactez votre médecin du travail.*

## Les risques psychosociaux

La productivité au poste impose un rythme qui doit aussi prendre en compte les tâches annexes : gestion des antivols, insuffisances de marquages, appels micro, promotion des ventes...

## Les autres risques

### Organisation, horaires, RPS

Le poste d'hôte(sse) de caisse exige une adaptation permanente à la clientèle (rapidité, amabilité, sourire, vigilance) et la réalisation de tâches dans l'urgence (produit abîmé, absence de marquage...). Il est également contraignant : le rythme de travail (amplitudes et variabilité des horaires, roulements, gestion de la vie privée) et le contact avec les clients (gestion des personnalités difficiles, pression temporelle, indifférence...) peuvent générer de la fatigue, du stress, des troubles de la vigilance et être responsables d'une baisse de productivité directe ou indirecte (arrêt, turnover...).

Plusieurs axes d'amélioration sont possibles :

- Former (en interne ou en externe) à la gestion des comportements inadaptés des clients.
- Anticiper au mieux les besoins en personnel lors d'événements prévisibles (soldes...).
- Organiser les plannings pour respecter les temps de pause.
- Encourager les pratiques managériales participatives, notamment en ce qui concerne l'établissement des plannings.

### Infections saisonnières

Autant pour le confort des clients que celui des salariés, certains choix d'aménagement (positionnement des caisses par rapport aux entrées clients et aux portes tournantes, points d'eau, mise à disposition de solutions hydroalcoolique...) peuvent être privilégiés, afin d'éviter l'apparition d'infections saisonnières (surtout virales et respiratoires).

### Accidents

Chutes d'objets, chocs, glissades... peuvent provoquer des accidents. Pour les éviter, veiller à la bonne conception du meuble de caisse et au positionnement ergonomique et solide des appareils annexes.





## OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR LE POINT SUR LA RÉGLEMENTATION

- ▶ **Article L.4121-1** du Code du travail  
*« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :  
1/ des actions de prévention des risques professionnels,  
2/ des actions d'information et de formation,  
3/ la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. »*
- ▶ L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.
- ▶ **Article L.4121-2** du Code du travail  
*« L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L.4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :  
» Éviter les risques.  
» Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.  
» Combattre les risques à la source.  
» Adapter le travail à l'homme en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail [...].  
» Tenir compte de l'évolution de la technique.  
» Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux.  
» Planifier la prévention [...].  
» Prendre des mesures de prévention collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.  
» Donner les instructions appropriées aux travailleurs. »*

Ce guide souhaite vous aider à prévenir les risques de vos salariés en adoptant les bons réflexes. Il donne les clés pour identifier les dangers et délivre des conseils de prévention et des pistes de solutions pour agir.

Mieux repérer les risques professionnels et les comprendre permet d'entreprendre une démarche de prévention efficace.

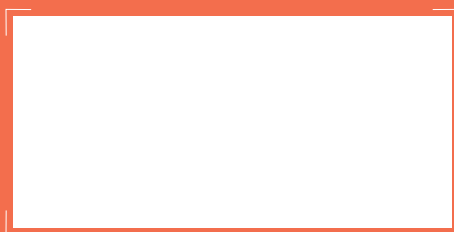
**Vous souhaitez obtenir des renseignements complémentaires?** N'hésitez pas à contacter votre service de santé au travail.

### Pour en savoir plus :

*Fédération des Entreprises  
du Commerce et de la Distribution (F.C.D.)*  
[www.fcd.asso.fr](http://www.fcd.asso.fr)

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

[www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr)



Plus d'information  
sur notre site internet



[sstrn.fr](http://sstrn.fr)



[sstrn44](https://www.linkedin.com/company/sstrn44)



[sstrn\\_44](https://www.instagram.com/sstrn_44)



[@sstrn44](https://www.youtube.com/channel/UCsstrn44)



[#Masantéautaf](https://www.tiktok.com/@Masantéautaf)