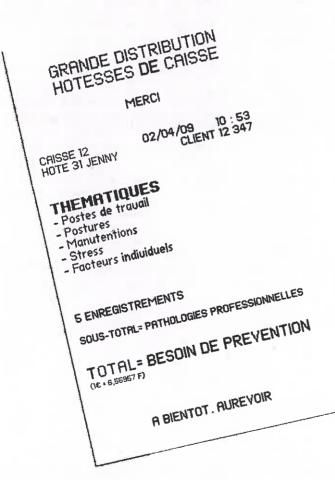
MINISTÈRE DE LA SANTÉ RÉGION LORRAINE INSTITUT LORRAIN DE FORMATION EN MASSO-KINÉSITHÉRAPIE DE NANCY

HÔTESSES DE CAISSE:

PLEIN LE DOS, PLEIN LES BOTTES, RAS LA CASQUETTE PROPOSITION D'UNE FORMATION DE PRÉVENTION DES «MAUX DE CAISSE»



Rapport de travail écrit personnel Présenté par Jenny ROEDER étudiante en 3ème année de kinésithérapie en vue de l'obtention du Diplôme d'État de Masseur-kinésithérapeute 2008-2009

SOMMAIRE

RESUME

	Page
INTRODUCTION	1
APPROCHE ERGONOMIQUE DES TROUBLES LIES AU TRAVAIL	2
2.1. Les TMS	2
2.2. Les troubles du retour veineux	3
2.3. Place de l'ergonomie	3
LE METIER D'HOTESSE DE CAISSE A CORA MONDELANGE	4
3.1. Spécificité de Cora Mondelange	4
3.2. L'encaissement	5
3.3. Les conséquences de la position assise	6
3.4. Les fonctions annexes	8
CERNER LES BESOINS : APPROCHE ERGONOMIQUE	9
4.1. Préambule	9
4.2. Observation du poste de travail et du travail effectué	10
4.2.1. L'encaissement	10
4.2.2. Les fonctions annexes	12
4.3. Questionnaire	13

4.3.1. Elaboration	13
4.3.2. Résultats	14
4.4. Etude de la gestion sociale	.17
4.5. Décision : Création d'une formation et d'un livret de prévention de troubles liés a	ıu
travail	. 18
5. ELABORATION DE LA FORMATION ET DU LIVRET	18
5.1. Cahier des charges-objectifs-règles d'élaboration	18
5.2. Organisation de la formation	21
5.3. Animation de la formation	21
5.4. Evaluation de la formation	. 23
5.5. Justification du contenu de la formation	25
5.5.1. Enseignement théorique quant au fonctionnement du rachis et du système	
veineux	25
5.5.2. Utilisation des étirements	. 25
5.5.3. Utilisation du renforcement musculaire	26
5.5.4. Relaxation	. 26
6. DISCUSSION	27
7. CONCLUSION	. 29

BIBLIOGRAPHIE

RESUME

De nos jours, nous assistons à une explosion du nombre de troubles musculo-

squelettiques (TMS) qui sont des pathologies liées au travail. L'objectif de notre travail,

réalisé en collaboration avec l'équipe du secteur caisse de Cora Mondelange, est d'enseigner

aux hôtesses de caisse des notions de base leur permettant de pouvoir se prendre en charge de

façon autonome afin de prévenir la survenue de TMS.

Nous avons tenté d'informer les hôtesses sur les causes de ces différents troubles. En

effet, force est de constater que nombre d'entre elles sont confrontées à ce genre de

souffrances ou y sont fortement exposées et risquent d'en souffrir. Par conséquent, l'objectif

de notre travail est de leur proposer des moyens de prévention par l'intermédiaire d'une

formation et d'un livret de conseils et d'exercices.

Notre étude se déroule en trois temps. Tout d'abord, nous abordons le thème des TMS

et entamons une approche ergonomique du poste de caissière. Puis, nous nous intéressons à la

démarche de réalisation de la formation et du livret. Pour ce faire, nous préconisons

différentes méthodes et quelques exercices et justifions la démarche éducative qui permet son

élaboration. Enfin nous traitons, à travers notre expérience professionnelle, de la place du

masseur-kinésithérapeute (M-K) dans l'éducation à la santé à l'intérieur des entreprises.

Mots clés: hôtesse de caisse; ergonomie; éducation; prévention; TMS.

1. INTRODUCTION (18)

L'éducation à la santé est l'une des missions du M-K : elle permet une diminution des comportements nuisibles à la santé, une amélioration de la qualité de vie ainsi qu'une augmentation du pouvoir de participation du sujet par rapport à sa propre santé. A partir de témoignages et de notre propre expérience nous avons choisi d'aborder le thème de la prévention des troubles liés au travail et plus particulièrement ceux liés au métier d'hôtesse de caisse.

L'emploi de caissière (poste d'encaissement et tâches annexes) entraîne des sollicitations importantes au niveau des membres supérieurs et du rachis mais impose aussi le maintien de la position assise prolongée. Ceci, ajouté à la charge mentale, concourt au développement de multiples pathologies tels les TMS et les troubles du retour veineux.

Nous avons décidé d'étudier le métier d'hôtesse de caisse, dans l'enseigne Cora à Mondelange (Moselle), afin de proposer une intervention préventive sous forme de formation et de livret préconisant des conseils et précautions pour limiter les risques au travail. En effet, une action de prévention permettrait d'augmenter la productivité et de diminuer les coûts liés aux arrêts maladie et aux accidents du travail, coûts importants non seulement pour la sécurité sociale et l'employeur mais également pour l'employé. Cette étude a donc pour finalité de permettre à l'hôtesse de devenir acteur de sa santé.

2. APPROCHE ERGONOMIQUE DES TROUBLES LIES AU TRAVAIL

2.1. Les « TMS » (15, 18, 19, 25, 26)

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) ou pathologies d'hypersollicitation liées au travail sont « un ensemble d'affections des tissus mous péri-articulaires (muscles, tendons, gaines synoviales, bourses séreuses, microvascularisation, nerfs) des membres et du tronc survenant chez les travailleurs». Les sollicitations - d'origine biomécanique, organisationnelles et psychosociales - sont les étiologies de ce qui constitue « une plainte de l'appareil locomoteur se traduisant par une fatigue, des lourdeurs, des douleurs ou une impotence fonctionnelle».

Depuis le milieu des années 1980, nous assistons à une explosion du nombre de TMS. Depuis 1990, les pathologies déclarées ont vu leur nombre se multiplier par 10. Si bien qu'aujourd'hui deux tiers des maladies professionnelles sont dues à des TMS. De plus, ces derniers représentent également la première maladie professionnelle en coût pour l'institution de prévention (CNAM-TS, CRAM, INRS).

Les TMS ne résultent pas de lésions soudaines ou spontanées mais de l'accumulation de contraintes mécaniques répétées ou soutenues sur des structures saines ou préalablement lésées. Les mécanismes en cause sont complexes et font intervenir dans des proportions différentes des phénomènes mécaniques, inflammatoires, vasculaires et dégénératifs.

Ces contraintes sont entre autres :

✓ la réalisation d'efforts excessifs

- ✓ la répétition de gestes techniques
- ✓ l'adoption de postures inconfortables
- ✓ le travail statique de longue durée
- ✓ les microtraumatismes
- ✓ les étirements
- ✓ les contraintes en force

La part des sollicitations mentales est prépondérante : la perception négative des facteurs psychosociaux est source de stress pour l'individu ce qui va tendre à fragiliser son organisme et à favoriser la survenue de TMS.

2.2. Les troubles du retour veineux (8)

Les troubles du retour veineux ne sont pas inclus dans la définition des TMS. Les contraintes liées au travail (piétinement, station assise prolongée, etc.) subies par certaines catégories professionnelles s'opposent à la physiologie de la circulation sanguine, surtout au retour veineux. Nous considérons donc que les pathologies de type varice, œdème des membres inférieurs, sensation de « jambes lourdes » sont des troubles liés au travail.

2.3. L'approche ergonomique (1, 19)

D'après Levent, « l'ergonomie est une technologie récente relative à la conception du travail. Elle part d'analyses, et, s'appuyant sur des sciences telles que la physiologie,

l'ergonomie, la biomécanique, l'ingénierie, etc., détermine les méthodes de travail, les outils, les techniques et l'environnement qui sont le mieux adaptés à l'homme. ». Nous tentons de mener à bien une approche ergonomique en prenant en considération la charge de travail. Cette dernière se définit comme étant la somme des charges physiques, mentales, psychiques et émotionnelles.

3. LE METIER D'HOTESSE DE CAISSE A CORA MONDELANGE

3.1. Présentation du service caisse

Les hypermarchés Cora font partie du groupe Louis Delhaize qui exploite des entreprises de grande distribution. Cora Mondelange est en superficie la 3ème enseigne la plus grande de France et se place aux environs de la 30ème position par rapport à son chiffre d'affaires. Cette enseigne emploie en moyenne 90 personnes au service caisse (hôtesse caisse, accueil, carte cora, caisse centrale, roller). Les contrats sont variés (CDD, CDI, Contrat étudiant, Contrat de professionnalisation). Le nombre d'heures effectuées par semaine varie de 8 à 37,5 heures et les plages horaires sont différentes toutes les semaines pour une majorité d'employés.

M. Boireau, Directeur du secteur caisse, est soucieux du confort et du bien-être de ses employés. En effet, il a déjà mis en place des actions en leur faveur tels des magazines et journaux mis à disposition en salle de pause, la fête de la galette des rois, l'intervention d'une « masseuse », la formation de lutte contre le stress, la proposition d'une séance complète de relooking, etc. Une formation gestes et postures est prodiguée par un formateur interne

reconnu par la CRAM une fois tous les quatre ans par hôtesse.

3.2. L'encaissement (17, 23) (ANNEXE I)

Le travail d'hôtesse de caisse est beaucoup plus complexe qu'il n'y paraît. Il ne se résume pas à un simple enchaînement de passage de produits et d'encaissement. Les hôtesses doivent gérer plusieurs tâches simultanément. Tension et attention constantes leur sont obligatoires afin de rechercher les informations, d'éviter ou récupérer les aléas : marchandise endommagée, fraudeurs ou encore les problèmes récurrents de prix.

Leur travail est composé de deux cycles : un macro-cycle et un micro-cycle. Le macro-cycle ou cycle-client, qui occupe une place prépondérante, varie en moyenne de deux à trois minutes. Le micro-cycle qui se situe à l'intérieur du précédent cycle, représente le passage de chaque article. La durée de ce dernier dépend de la taille, du poids et de la forme de la marchandise. Les cycles s'enchaînent sans interruption entraînant un cercle vicieux. Il n'y a pas de temps de récupération physique ni nerveuse. En effet, en plus d'être concentrée sur le paiement, l'hôtesse doit préparer simultanément l'encaissement du client suivant. La cadence de travail et la répétition des actions sont donc élevées. Selon Anna SAM, 15 à 20 articles sont à enregistrer par minute, 700 à 800 par heure, ce qui représente un port de marchandises d'environ 800 kilogrammes par heure. Concernant notre enseigne, chaque hôtesse passe en moyenne vingt-quatre articles par minute. Toutefois, en temps réel, une journée de travail est répartie comme suit :

- ✓ 50% est consacré à la saisie des articles
- ✓ 15% à l'encaissement du client

✓ reste 35% attribué aux autres périodes (installation de la caisse, attente des clients, pauses, gestion de la caisse, etc.).

Par conséquent, sur une prise de poste complète, la fréquence est diminuée à six articles par minute.

Par ailleurs, outre le poids physique que représentent ces tâches, les hôtesses subissent également une pression psychique et mentale. Rapidité, concentration et patience sont les maîtres mots de ce travail. Mais, il est également demandé et imposé aux caissières une augmentation de la productivité (nombre d'articles scannés par minute), une réduction du temps de passage en caisse du client ainsi qu'une amélioration de l'accueil client. De plus, l'application de la règle du SBAM (sourire-bonjour-au revoir-merci) n'est pas chose aisée. Quelque soit l'humeur et l'amabilité de la clientèle, les hôtesses doivent faire preuve de diplomatie et appliquer cette règle tout au long de la journée de travail. Enfin, ce métier est la cible de préjugés sociaux et moraux, et le statut des hôtesses est précaire.

3.3. Les conséquences de la position assise (6, 8, 19)

Le métier d'hôtesse impose de passer une grande partie des heures de travail en position assise. De plus le mode de vie actuel favorise la position assise lors des déplacements en voiture, de la prise des repas, des loisirs (ordinateur, télévision). Or cette position provoque une délordose lombaire marquée (perte de 50 % de la lordose). Lors de la station assise sur une surface horizontale l'obtention des 90° de flexion de hanche est impossible : la flexion de l'articulation coxo-fémorale est de seulement 60°, les 30° manquants devant être compensés au niveau lombaire, d'où la délordose lombaire.

Les ligaments postérieurs et les fibres postérieures des disques intervertébraux (DIV) sont mis en tension. Les DIV se trouvent comprimés ce qui engendre des effets délétères. « S'asseoir repose les membres inférieurs mais transmet les contraintes vers le bas du dos. De plus, la colonne vertébrale de la personne assise reste soumise à des contraintes de charge, bien que le sujet se sente lui-même au repos. ».

La position dite de « géométrie de moindre contrainte » permet de conserver les courbures vertébrales dans des valeurs physiologiques pour l'individu. Cette posture (angle d'ouverture cuisse-tronc de 128°) est l'attitude où la compression sur le DIV et la traction sur les ligaments est à sa valeur minimale. Mais cette position n'est pas utilisable en situation de travail, elle reste donc à conseiller le reste du temps. Les structures risquant de souffrir du travail assis sont les ligaments et capsules des zygapophysaires postérieures de par leur mise en position d'allongement extrême et donc par la transmission de messages nociceptifs.

En position assise, au repos, les muscles paravertébraux ne sont pas inactifs mais offrent une résistance à la flexion : ils présentent une activité anti-gravitaire automatique. Lors du travail, les muscles superficiels et profonds se contractent de manière asynchrone. L'ensemble de ces muscles sont stabilisateurs du rachis mais leur contraction entraîne également une compression accrue du DIV. Dès lors que nous plaçons notre bassin en rétroversion l'activité musculaire est suspendue aussi bien au niveau des muscles superficiels que des muscles profonds. La pression sur le DIV diminue mais le rachis est abandonné à sa stabilité ligamentaire.

La position assise réduit le coût énergétique et la fatigue, mais limite l'aire de travail et diminue la force musculaire et provoque également une gêne de la circulation sanguine L'immobilité des membres inférieurs (MI) peut être à l'origine de douleurs sur les zones d'appui, de crampes, de fourmillements mais aussi de l'augmentation du volume des MI, voire de varices. Deux facteurs à effets cumulatifs induisent ces phénomènes :

- ✓ la pression hydrostatique
- ✓ la vasodilatation (augmentée par le chauffage au niveau des pieds).

Par conséquent, le mauvais réglage du siège de caisse entraîne une compression des veines au niveau du creux poplité et du pli inguinal ce qui gêne le retour du sang vers le cœur. Le code du travail prévoit qu'un siège approprié soit mis à disposition de chaque travailleur à son poste de travail (article R 232-4). L'idéal serait d'avoir un siège pour chaque caissière or ce n'est pas réalisable. Nous conseillerons donc aux hôtesses de bien régler leur siège, de changer leur position assise régulièrement et d'alterner avec le travail en position debout.

3.4. Les fonctions annexes

En dehors des tâches courantes de caisse, l'hôtesse est amenée à effectuer plus ou moins régulièrement d'autres activités annexes :

✓ le rangement des paniers et petits « caddies »

Elle doit récupérer les paniers déposés par les clients devant ou sous les caisses, les empiler sur un chariot à roulettes, les pousser et les disposer aux entrées du magasin. Et elle rapatrie les petits « caddies» aux entrées du magasin.

✓ le ramassage des articles

L'hôtesse est en charge des articles délestés par les clients au niveau des ilots. En outre, elle

9

doit chercher la marchandise qui est parfois bien dissimulée, la déposer et la trier dans un ou

plusieurs « caddie(s) », puis la ranger dans les différentes réserves (produits frais, bazar,

habillement, ...)

✓ le ramassage des cintres, cassettes et antivols

L'employée se doit de trier ces divers objets, lesquels ont été enlevés en caisse et amassés

dans des tiroirs ou sur le présentoir spécial de l'îlot de caisse et de les déposer dans les bacs de

stockage des réserves.

√ l'installation des sachets

Ce travail nécessite beaucoup d'énergie, d'efforts et d'actes manutentionnaires. En effet, le

port des cartons de stocks, souvent très lourds, le fait de les ouvrir, d'en retirer les sachets qui

doivent être déposés dans un caddie de transport, et l'installation de ces sachets devant la

ligne de caisse ainsi que sous les îlots de caisse sont très contraignants.

√ tâches diverses

Plus rarement les caissières sont sollicitées pour installer les rouleaux de papier cadeau dans

les distributeurs, effectuer l'inventaire de divers articles et tester l'état du poste de travail

(fonctionnement des détecteurs de faux billets, des lumières de signalisation, du système

d'enlèvement des antivols, etc.).

4. CERNER LES BESOINS : APPROCHE ERGONOMIQUE

4.1. Préambule

Avant toute chose, il est indispensable d'appréhender les différents acteurs de

l'entreprise et de les convaincre de l'utilité de notre action. Après entretiens, nous avons eu

l'approbation du Directeur d'établissement, des managers du secteur caisse, du Comité d' Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) et de la médecine du travail.

Il est primordial de connaître les différentes modalités de l'activité de caissière et surtout les difficultés rencontrées lors de l'exercice de cette fonction. Afin de cerner les besoins, les attentes et les doléances des hôtesses de caisse, plusieurs techniques ont été étudiées.

4.2. Observation du poste de travail et du travail effectué (1, 6, 15, 19)

Notre action débute par une phase d'observation des hôtesses, de la prise de poste à la clôture de la caisse. L'analyse de l'activité permet de prendre en considération les caractéristiques physiologiques, psychologiques, sociales et cognitives des employées, les moyens mis à leur disposition, les exigences et contraintes auxquelles elles sont soumises, et le contexte et l'environnement dans lequel elles évoluent.

En ce qui concerne le côté physique, nous avons étudié les postures tenues, les répétitions gestuelles et les déplacements corporels. Puis nous avons mené une étude comparative des «gestes experts» et des stratégies d'économie posturales des hôtesses.

4.2.1. L'encaissement

Les hôtesses disposent d'un siège réglable en hauteur ainsi que d'un dossier afin de pouvoir travailler en position assise ou assis-debout. Malgré la fonction rotatoire du siège, l'espace confiné dans lequel elles sont placées ne permet pas un degré d'amplitude suffisant

pour effectuer les manutentions de manière efficiente, ce qui les contraint à sursolliciter leurs rachis.

Chaque îlot de caisse est équipé d'une douchette permettant de scanner les articles volumineux sans avoir à les soulever. En ce qui concerne les gros volumes, des listings d'EAN (code barres) sont remis au personnel afin de lui éviter de devoir porter des articles lourds. Toutefois, une minorité des gros volumes étant répertoriés, les hôtesses sont tenues de se lever, de se pencher pour pouvoir scanner les produits, voire de les soulever, ce qui n'est pas sans conséquences au niveau rachidien.

Lors d'un simple passage d'articles la caissière se retrouve à effectuer des mouvements répétitifs et complexes. Elle fait glisser les objets du tapis de caisse jusqu'à la sortie de l'îlot d'encaissement par l'intermédiaire d'un tapis roulant (ensemble de cylindres rotatifs) lui permettant de ne pas soulever les articles et de les scanner.). Lors du passage d'articles lourds ou encombrants, l'hôtesse est obligée de tracter puis pousser voire de porter l'article en question (fig.1).

L'ensemble des muscles des membres supérieurs (MS) sont souvent sollicités, dans des amplitudes d'abduction et de flexion d'épaule supérieures à 90 degrés (fig.2.). Des contraintes en torsion et inclinaisons non négligeables sont subies par le rachis (fig.1). Le temps de repos pour les MS est moindre car, même lors de l'encaissement, les MS de l'hôtesse sont en élévation.



Figure 1 : mouvements de traction des MS et contraintes en cisaillement du rachis



Figure 2 : sollicitation des MS lors de l'encaissement

4.2.2. Les fonctions annexes

Lors de l'observation des différentes tâches, nous notons la fréquence de postures néfastes pour le rachis. Les mouvements de ce dernier se font dans des amplitudes extrêmes voire même en combinaison de mouvements dans des plans non stricts et à des fréquences élevées (fig.3 et 4). Les hôtesses ont tendance à se pencher en effectuant les mouvements de flexion au niveau du rachis plutôt qu'en adoptant une bonne posture c'est-à-dire en effectuant une flexion des genoux tout en maintenant leur rachis dans des courbures physiologiques de « repos ». Les règles de base du port de charge sont rarement appliquées.



Figure 3 : contraintes en flexion et torsion du rachis lors de la prise de marchandise



Figure 4: contraintes en flexion

4.3. Questionnaire (ANNEXE II)

4.3.1. Elaboration (11, 19)

Préalablement à la rédaction du questionnaire, nous avons mené un audit, sur un échantillon de 20 employés, concernant leurs plaintes, doléances et les difficultés liées au poste. Aucune statistique n'est issue de ces entretiens, mais ceux-ci servent à nous orienter sur une partie des thèmes abordés dans le questionnaire.

problèmes de retour veineux (fig. 6.). Les hôtesses sont pour une majorité d'entre elles fatiguées et stressées (tab. I). Le travail est décrit à la fois comme étant agréable mais également contraignant (tab. II).

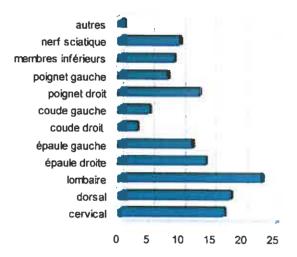


Figure 5 : répartition des douleurs en fonction de leurs localisations

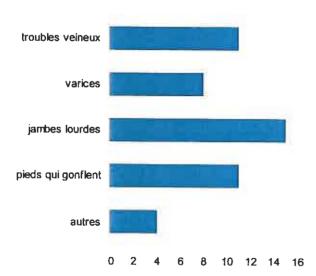


Figure 6 : répartition des troubles du retour veineux

Tableau I: état physique et nerveux des hôtesses

N	nombre	propo	proportion	
dépassé	43	6	14	
fatigué	44	37	84,1	
agressé	44	24	54,5	
tendu	43	27	62.8	
stressé	41	27	65,9	

Tableau II: appréciation des qualités du travail d'hôtesse

	N	nombre		proportion
agréable	41		24	58,5
interressant	39		16	41
enrichissant	38		14	36,8
contraignant	39		17	43,6
intense	39		11	28,2
difficile	43		15	34,9

Les employés disent être confrontés à des difficultés relatives aux tâches annexes (obligation de se baisser, port des articles « lourds », manque de place, difficultés d'accès, etc.) ainsi qu'à l'encaissement (articles encombrants, difficiles à manier, etc.). Le temps passé en position assise et le manque d'attention et de considération sont également source de plaintes. Ainsi, les principaux effets néfastes rencontrés sont la fatigue morale et physique et les douleurs. Les périodes de soldes et de promotion « gros volumes » sont les plus redoutées. Si les premières, engendrent un rythme plus soutenu, une accumulation de fatigue et une agressivité accrue des clients, les autres impliquent des manutentions trop importantes et des problèmes de prix récurrents.

Les suggestions émanant des prospects sont de nature diverse et variée. En effet, si certains sont demandeurs de soins tels des massages (voire la requête d'un fauteuil massant en salle de pause), d'autres sont avides de connaissances quant au fonctionnement du rachis, la manière de le préserver et la gestion du stress. Enfin certaines propositions sortent de notre domaine de compétences comme l'élargissement des caisses ou la modification des horaires.

4.4. Etude de la gestion sociale

Nous avons mené trois études de manière conjointe :

- ✓ les causes d'accident du travail (AT)
- ✓ l'évolution du taux d'absentéisme en 2007
- ✓ et les consignes du médecin du travail.

4.4.1. Les accidents du travail (5)

Les données statistiques sont extraites des déclarations d'accidents du travail entre 2004 et 2009. Sur 46 déclarations d'AT acceptées, 39,1 % sont dues à des ports de charges estimées lourdes (à partir de 9kg ce qui correspond au poids d'un pack d'eau) et 26,1% à des manipulations considérées comme mauvaises et partiellement évitables.

4.4.2. Le taux d'absentéisme (5)

Notre étude a été menée sur la totalité du personnel de caisse en 2007. Les données tendent à montrer que le taux d'absentéisme (justifié ou non) est d'autant plus élevé en périodes de soldes ou de « gros volumes ». Comme nous l'avons spécifié précédemment, ces deux périodes étant plus intenses et physiques, les résultats s'expliqueraient. Toutefois, les données ne concernant que l'année 2007, nous ne pouvons conclure à un lien direct entre les promotions et l'absentéisme.

4.4.3. Les préconisations du médecin du travail

Nous avons également étudié les préconisations du médecin du travail, pour 35 caissières en 2008. Nous avons donc eu accès aux consignes mais également aux restrictions. Du côté des instructions, nous pouvons citer l'alternance de l'encaissement avec les autres tâches, des caisses paires et impaires, etc. Parallèlement, il est interdit de travailler aux caisses situées près des congélateurs, aux caisses prioritaires, etc. selon les cas de figure.

4.5. Décision : création d'un livret et d'une formation de prévention des troubles liés au travail

Le thème principal de notre action s'impose de lui même de par les résultats de l'observation, de l'audit, du questionnaire et de l'analyse des documents officiels. Nous avons donc décidé de nous pencher sur la question des lombalgies, des problèmes de retour veineux ainsi que du stress et de créer une formation de prévention des pathologies liées au travail. Les hôtesses étant aussi demandeuses d'exercices de renforcement musculaire et d'étirements globaux réalisables en caisse et à la maison, nous choisissons d'adjoindre à la formation un livret reprenant les consignes et les exercices vus pendant la formation. L'élaboration de notre action s'inscrit donc dans une démarche d'éducation à la santé.

5. ELABORATION DU LIVRET ET DE LA FORMATION

5.1. Cahier des charges-objectifs-règles d'élaboration (3, 4, 8, 10, 12, 18, 21)

Le diaporama (ANNEXE IV) est créé afin d'appuyer et d'illustrer notre discours et d'en renforcer son impact. Il doit permettre aussi de maintenir l'attention des hôtesses lors de la formation grâce à son caractère agréable et au plaisir de découvrir chaque diapositive. Nous utilisons des croquis faits main et des images libres de droit pour le diaporama. Les exercices proposés lors de la pratique ne sont pas tous indiqués dans le diaporama, mais seront repris dans le livret.

Le livret doit permettre aux hôtesses de mettre en pratique les exercices appris lors de la formation et les conseiller sur les postures à adopter. Pour la réalisation du livret, nous sollicitons les employés de caisse (pour les illustrations) et leur faisons signer une autorisation d'utilisation de leur image (art.9 du code civil).

Nous nous sommes efforcés de respecter les consignes de base données dans la littérature sur l'éducation :

- √ vocabulaire et phrases non complexes pour permettre l'accessibilité à l'ensemble du
 personnel.
- √ notions simples mais non dénaturées
- ✓ restrictions de l'utilisation des lettres majuscules aux simples titres car celles-ci ralentissent la vitesse de lecture
- ✓ écriture bleue sur fond blanc (plus aisément mémorisée)
- ✓ une idée par planche / diapositive
- ✓ cinq lignes de texte maximum par planche / diapositive
- ✓ titre accrocheur à chaque page aussi appelée « baseline »
- ✓ traitement graphique soigné

- ✓ un maximum d'illustrations (dessins, photographies, ...): appuie les textes afin de les
 rendre plus vivants et plus attrayants
- ✓ des oppositions entre situations «à faire» et «à ne pas faire» sont usitées afin de marquer les mémoires
- ✓ utilisation de l'humour (améliore la mémorisation par mise en jeu des émotions)
- ✓ utilisation d'images libres de droit (très faible coût)
- ✓ utilisation de photographies d'hôtesses prises en situation à Cora Mondelange (afin de toucher à l'aspect affectif)

Nous avons choisi d'agrémenter notre formation avec d'autres supports afin de faciliter la mémorisation et favoriser la concentration. Des posters illustrants nos propos sont installés afin de créer une ambiance globale. Un squelette, des pièces anatomiques (parties du rachis) ainsi qu'un mannequin ont permis les démonstrations pratiques.

En fin de formation sont remis aux participants :

- ✓ la documentation sur les TMS
- ✓ un CD-Rom contenant le diaporama de la formation.

Nous leur donnerons d'ici peu :

- ✓ un livret créé en collaboration avec Carrefour Santé dans le cadre de l'action de prévention « Stop au mal de dos » menée du 23 février au 3 avril 2009
- ✓ le livret intitulé « Sourire, Bonne circulation, Au revoir le Mal de dos! » qui est en cours de finalisation

5.2. Organisation de la formation

La formation a été dispensée à deux reprises pour douze hôtesses en présence de M. Milano Angelo formateur « gestes et postures » de Cora et de Mme Royer Anne M-K et cadre de santé. Pour des raisons internes nous n'avons pas eu l'opportunité de renouveler cette expérience mais elle a pu l'être dans un cadre extérieur.

Notre action se déroule dans une salle de réunion et dans la zone marchande de Cora. La durée de la session de formation est de 4 heures et est répartie comme suit : 1h30 de théorie, 2h de pratique et 30 minutes de pause.

5.3. Animation de la formation (3, 4, 10, 12, 21)

« Former n'est pas enseigner une somme de connaissances, c'est plutôt induire des changements de comportements, de méthodes, de représentations et d'attitudes. »

Pour ce faire, nous avons choisi de nous intéresser aux différents aspects de l'andragogie.

- ✓ domaine cognitif, diapositives, documentation, etc.
- ✓ domaine neuromoteur : démonstration puis pratique
- ✓ domaine psychoaffectif: humour, anecdotes, etc.

Rien n'est laissé au hasard, ni la communication verbale (ton de la voix, fluidité du discours) ni la communication non-verbale (attitudes corporelle et gestuelle). Nous avons dû gérer non seulement le temps, le matériel mais aussi les hôtesses et leurs attentes. Nous avons tenté de répondre à leurs besoins et leurs multiples interrogations et donc moduler notre

programme initial. Pour impliquer notre auditoire nous sommes passés par trois étapes successives :

- ✓ gagner la confiance en ayant une attitude ouverte
- ✓ instruire par l'intermédiaire d'une transmission intelligible, honnête et exacte
- ✓ emporter l'adhésion

Nous divisons la formation en 4 parties

- ✓ anatomie et cinésiologie du rachis
- ✓ pratique des bons gestes et postures en zone marchande
- ✓ séance d'étirements et renforcement musculaire
- √ séance de relaxation

Nous débutons la partie théorique en interrogeant les « stagiaires » sur leurs connaissances et croyances sur le rachis (composition, fonctionnement, étiologies des pathologies, etc.). Puis nous confirmons ou infirmons leurs convictions grâce à des explications et démonstrations avec comme support le diaporama et le matériel apporté.

Lors de la partie pratique sur les «bonnes positions et les bons gestes» nous choisissons deux techniques :

- 1. Présentation dans l'ordre de...
 - ✓ la mauvaise façon de faire
 - ✓ la bonne technique à vitesse réelle sans commentaires
 - ✓ la bonne technique à vitesse lente avec explications

Puis nous avons fait participer les hôtesses en les poussant à s'autocritiquer et à se corriger

entre elles. Nous corrigeons les erreurs si elles perdurent.

2. Confrontation les hôtesses au problème après démonstration du « mauvais geste » et recherche active des hôtesses des différentes solutions envisageables

Après la pause, nous continuons par l'apprentissage d'étirements et de renforcement musculaire réalisables en caisse. Nous expliquons quel muscle nous travaillons, pourquoi ce muscle est important et quelle est la position optimale pour le renforcer. Nous montrons la technique puis pendant que les hôtesses la réalisent nous corrigeons leurs défauts un par un. Nous leur donnons aussi des conseils sur les activités de la vie quotidienne et des recommandations afin de prévenir les troubles veineux.

S'en suit une séance de relaxation (en position assise) axée sur la prise de conscience de la respiration et des points d'appui.

Enfin, nous clôturons la séance en faisant remplir un questionnaire de satisfaction aux caissières et en leur demandant d'exprimer à l'oral leurs opinions et remarques quant à l'ensemble de la formation.

5.4. Évaluation de la formation (3, 4, 12) (ANNEXES V et VI)

Nous devrions évaluer l'acquisition des connaissances enseignées sous forme de questionnaire de fin de formation afin de s'assurer que le message est bel et bien passé. Or, nous avons préféré passer outre cette étape afin de ne pas donner l'impression aux hôtesses

d'être jugées et pour éviter un système qu'elles pourraient estimer infantilisant. A la place, une évaluation continue sous forme de questions et de mises en situations lors de la session de formation a été choisie.

Par contre, nous avons distribué un questionnaire de satisfaction à remplir par les stagiaires afin de pouvoir nous évaluer et de pouvoir améliorer les interventions suivantes.

Cette évaluation comprend plusieurs items en rapport avec :

- ✓ le formateur
- ✓ le programme
- ✓ la documentation
- ✓ la salle / le matériel
- ✓ l'ambiance globale

Des questions ouvertes sont ensuite posées sur les points forts et les points faibles de la formation. Un champ libre est laissé aux hôtesses concernant les suggestions (ou autres remarques). Une étude statistique est menée après dépouillement des questionnaires. Les notes particulièrement élevées sont à discuter : peut-être est-ce dû au fait que les hôtesses nous connaissent.

Nous avons donc surtout pris en considération les réponses aux questions ouvertes, réponses qui laissent entendre que le message est bien passé et que les hôtesses sont satisfaites.

5.5. Justification du contenu de la formation

5.5.1. Enseignement théorique quant au fonctionnement du rachis et du système veineux (6, 8, 14, 15, 20, 22)

Après nous être renseigné sur les croyances et les connaissances des hôtesses quant au fonctionnement du rachis et du système veineux, nous leur exposons des notions simplifiées et nécessaires de l'anatomie du rachis afin qu'elles puissent comprendre des notions de cinésiologie ainsi que les mécanismes générant les pathologies. Nous traitons ensuite des conséquences de la position assise prolongée, dont les troubles du retour veineux, et conseillons nos stagiaires quant à la position assise idéale. Nous leur expliquons comment régler leur siège, qui est un outil de travail primordial.

5.5.2. Utilisation des étirements (7,9)

Nous avons choisi de proposer des exercices simples et reproductibles en caisse donc relativement discrets.

Consignes pour la réalisation des étirements :

- √ deux à trois répétitions par groupe musculaire avec temps d'aller de trois à six
 secondes
- ✓ temps de maintien de trois à six secondes
- ✓ temps de retour de trois à six secondes couplées à une expiration sur le temps d'aller et

de maintien et d'une inspiration sur le retour

- ✓ ne pas donner d'à-coup mais augmenter progressivement la mise en tension
- ✓ ne pas engendrer de douleur, l'étirement doit être perçu mais rester infra-douloureux.
- ✓ ne doit pas être fait sur un muscle à froid

5.5.3. Utilisation du renforcement musculaire (13)

Nous préconisons la réalisation de :

- √ quatre séries (avec un temps de repos égal à la durée de la série entre chaque série) de
 dix mouvements
- ✓ pour chaque mouvement : six secondes de contraction sur le temps expiratoire et six secondes de repos sur l'inspiration

Nous proposons essentiellement du travail statique car plus discret mais néanmoins efficace.

5.5.4. Relaxation (2)

Depuis le décret 85-918 du 26 août 1985, les MK ont acquis la relaxation comme étant de leur compétence. La relaxation est définie comme l'ensemble des « conduites thérapeutiques, rééducatives ou éducatives utilisant des techniques élaborées et codifiées s'exerçant spécifiquement sur le secteur tensionnel et tonique de la personnalité » par Geissman et Durand de Bousingen. La relaxation permet de réduire les tensions musculaires induites par excès de charge émotives et neurotonique. Selon Michel Sapir, « on ne peut appeler méthode de relaxation que celles qui visent à la décontraction musculaire et à la passivité. Il ne s'agit pas d'un but unique mais d'un préalable indispensable.». La

décontraction neuro-musculaire permet de réduire le tonus et entraîne une détente physique et psychique.

Les quatre conditions préalables essentielles sont :

- ✓ la fermeture des paupières
- ✓ l'immobilité
- ✓ le silence et le calme
- ✓ la focalisation sensorielle

Par conséquent, nous proposons aux hôtesses de s'exercer à pratiquer des auto-séances à leur domicile au calme. Des mini-séances peuvent aussi être pratiquées à leurs postes en étant certes moins efficaces de par les conditions extérieures.

La séance se déroule en trois temps :

- ✓ une formule d'induction au calme
- ✓ un exercice spécifique centré sur la respiration et/ou sur la perception des points d'appui
- ✓ un temps de reprise volontaire de l'activité en fin de relaxation (mise en tension des différentes parties corporelles)

La voix du MK revêt une grande importance : le registre des sons favorise les fréquences basses, la cadence est lente, les syllabes sont détachées, la voix est grave et monocorde. Les phrases employées sont injonctives, directes parfois impératives. N'oublions pas non plus que « le silence qui suit une parole est encore une parole ».

6. DISCUSSION

Notre approche ergonomique n'étant comme son nom l'indique qu'une « approche »,

de nombreux paramètres à prendre en compte lors d'une véritable étude ergonomique ont été mis de côté (ambiance thermique, sonore, etc.).

Quelques adaptations auraient pu être apportées au questionnaire (par exemple, les questions sur les facteurs individuels auraient pu être plus précises et plus nombreuses). Nous avons délibérément choisi de « négliger » certains aspects, certes importants mais qui auraient rendu le questionnaire indigeste et qui auraient pu diminuer le nombre de questionnaires remplis et rendus.

La bonne pratique aurait voulu une évaluation de fin de formation afin de s'assurer que les connaissances ont été acquises or nous avons choisi de passer outre cette étape afin que les hôtesses ne se sentent pas jugées surtout par l'une des leurs.

Les autres pathologies liées au travail telles les tendinites, les syndromes du canal carpien, sont moins fréquentes à Cora Mondelange. Ces thèmes ne sont, par conséquent, pas abordés ni dans le diaporama ni dans le livret. Cependant, l'ensemble des TMS sont évoqués lors de la formation et nous avons répondu aux interrogations des caissières sur ce sujet. Nous aurions pu, si nous en avions eu le temps, compléter nos supports avec des informations sur ces autres pathologies.

Nous avons souhaité créer cette formation dans une démarche d'amélioration globale de la qualité de vie des hôtesses de caisse de Cora Mondelange, en travaillant l'aspect de compréhension des facteurs influençant sur les TMS et en proposant des solutions adaptées.

Enseigner implique la maîtrise du contenu (condition sine qua non) et des moyens de communication. Afin de faciliter l'assimilation nous avons choisi d'essayer de toucher les trois domaines taxinomiques. Enseigner est aussi animer le groupe en tant qu'entité vivante : nous avons tenté de gérer sa dynamique et les individualités qui le composent.

Une étude sur les répercussions de notre action aurait été pertinente or nous n'avons pas pu la mener car une partie des hôtesses formées a quitté l'enseigne (fin de leur contrat) et nous avons souhaité ne pas sur-solliciter l'autre partie des caissières. La réalisation d'une étude est envisageable d'ici un an. Néanmoins les retours sont tous positifs.

Nous avons également présenté une variante de notre diaporama à un groupe de cinq patients souffrants de lombalgies chroniques lors d'un stage à l'hôpital Bel Air de Thionville, ainsi qu'à trente étudiants et deux professeurs de l'Institut de Formation en Soin Infirmiers de Bel Air et lors de nombreux ateliers animés dans le cadre de l'action « Stop au mal de dos » de Carrefour Santé.

Toutes les remarques et retours par rapport à l'ensemble des actions menées ont été positifs et nous encouragent à persévérer dans la voie de la prévention.

7. CONCLUSION

Actuellement les pouvoirs publics encouragent le personnel soignant à aller vers la voie de l'éducation du patient, de son information et de la prévention.

La prévention des maladies chroniques est l'un des objectifs du gouvernement. Elle fait partie intégrante des champs de compétences du MK. Pourtant nous la délaissons trop souvent. C'est là un tort que nous avons, car qui mieux que le MK avec ses connaissances en anatomie, biomécanique et physiologie peut mener à bien des actions de prévention des TMS ? Il est nécessaire au professionnel de santé d'acquérir la culture de la prévention et de l'inscrire dans les mœurs. Notre projet s'inscrit donc dans une politique de santé publique qui vise à résoudre les problèmes en amont. Notre démarche préventive prend toute sa place dans le contexte actuel de restrictions des dépenses de santé et de dégagement progressif de l'assurance maladie auprès des praticiens conventionnés. De plus, il est adressé à une catégorie de travailleuses avides de comprendre les étiologies des TMS et surtout comment les limiter.

Notre action nous a permis de solliciter l'attention des responsables d'entreprise et des responsables de prévention sur le rôle que peut avoir le MK dans l'équipe interdisciplinaire indispensable à la prévention des TMS. Malheureusement la Caisse Nationale d'Assurance Maladie finance encore trop rarement les actions de prévention.

Il serait intéressant de pouvoir étendre notre action à tout le personnel de Cora Mondelange, comme les employés de rayons, de bureau et les cadres, l'ensemble des postes ayant des contraintes certes différentes mais néanmoins risquant d'engendrer des TMS.

D'autres actions en faveur des hôtesses de caisse de Cora Mondelange pourraient être menées comme des aménagements du poste de travail, l'exposition des affiches créés avec Carrefour Santé ou encore des séances de massage pendant les heures de travail.

BIBLIOGRAPHIE

- 1. BARETTE G., DECOURCELLE O., TRIADOU P. Ergonomie, kinésithérapie et santé au travail. EMC (Elsevier Masson SAS, Paris), Kinésithérapie-Médecine physique-Réadaptation, 26-030-B-10, 2007.
- 2. BRENOT P. La relaxation. 3^{ème} éd., Paris : Presses universitaires de France, 2003. 127
 p. Collection que sais-je.
- 3. CARRE E., LABRUFFE A. Guide du nouveau formateur, talents et pratiques. 2^{ème} éd.
 AFNOR éditions, 2008. 239 p.
- 4. DO MARCOLINO P.-M. Les meilleures pratiques du formateur. Groupes Eyrolles,
 2008. 370 p. Collection Ressources Humaines.
- DUCHAMP D., GUERY L. La gestion des ressources humaines. édition Nathan, 2006,
 p. 110 141. Collection Repères Pratiques.
- DUFOUR M., PILLU M. Biomécanique fonctionnelle. Membres Tête Tronc. Paris,
 2005, p. 429 536.
- 7. ESNAULT M., VIEL E. Stretching. Auto- entretien musculaire et articulaire. Paris : Masson, 1998. 130 p. Collection Abrégés.

- **8. ESNAULT M., VIEL E.** Lombalgies et cervicalgies de la position assise conseils et exercices. Paris : Masson, 1999. 163 p. Collection Bois-Larris.
- ESNAULT M. Rachis et stretching : éducation du patient à l'étirement. Paris : Masson,
 2005. -112 p.
- 10. GATTO F., GARNIER A., VIEL E. Education du patient en kinésithérapie 1ère édition Sauramps médical, 2007. 199 p.
- 11. GATTO F., RAVENSTEIN J. Le mémoire, penser, écrire, soutenir, réussir. Sauramps médical, 2008. p.84 91.
- 12. GATTO F., VIEL E. Pédagogie et éducation à la santé Annales de kinésithérapie, 2001, t. 28, n° 1, p. 11 19.
- 13. HAGRON E., PLAS F. Kinésithérapie Active, exercices thérapeutiques, 2. mécanothérapie pouliethérapie renforcement musculaire. Paris : Masson, 1979. 172 p.
- 14. HEILMANN J.-H., KINTZEL K., SCHRASTETTER L. Programme anti- mal de dos, prévenir les douleurs, les soulager, les expliquer. Marabout, 2005. 181 p.
- 15. INRS. Ecran de visualisation. Santé et ergonomie. ED 924, Paris, 2006. 103 p.

- 16. INRS. Le dos mode d'emploi. ED 761, Paris, 2006. 27 p.
- 17. INRS. Les «hyper caissières». ED 775, Paris, 1995. 38 p.
- 18. JAN J. Dépistage kinésithérapique des TMS en entreprise : le kinésithérapeute, un maillon fort dans l'approche préventive pluridisciplinaire. Kiné les annales, 2006, 46, p. 17 33.
- 19. KAPITANIAK B., MONOD H. Ergonomie. 2^{ème} éd. Paris : Masson, 2003. 286 p. Collection Abrégé.
- **20. LABORATOIRE.** Mal de dos. Prendre soin de son dos. Paris : INPES, 2005, 19 p. Collection ouvrons le dialogue.
- 21. LIEURY A. Psychologie cognitive. Cours et exercices. 4^{ème} éd. Paris : Dunod, 2004,
 p. 67 188.
- **22. ROY M.** La gymnastique invisible, pour être bien dans son corps. Amphora, 1999. 140 p.
- 23. SAM A. Les tribulations d'une caissière. Stock, 2008. 190 p.
- 24. VIEL E. Méthodologie de l'éducation du patient : comment répondre à une obligation faite aux professionnels de santé. Ann. Kiné., 2001, t. 28, n° 3, p. 128 143.

25. WALLON M.-L. - Troubles musculo-squelettiques. - Les kinésithérapeutes occupent le terrain. - Kiné Actualité, 2008, 1120, p.13 - 15.

26. ZANA J.-P. - Prévention des pathologies d'hyper sollicitation liées au travail (TMS) : pour une compétence des kinésithérapeutes à développer. - Kiné. Les annales, 2004, 26 - 27, p. 38 - 41.

AUTRES REFERENCES

MAROCCU C. - Impact des caractéristiques du travail sur la motivation et l'épuisement professionnel : exemple de la grande distribution. - Master sciences des interactions humaines et sociales. - Metz, 2008. - 85 p.

Forum Troubles musculo-squelettiques et masso-kinésithérapie. IFMK Nancy, 2008. Kinésithérapie le congrès, Paris, 2009.

INRS - dvd : «A propos des TMS. Une compilation de cinq films».

«TMS du membre supérieur. Comprendre et agir».

ameli.fr

inrs.fr

cnam.fr

stretchconcept.com

anact.fr

legifrance.gouv.fr

sante-gouv.fr

ANNEXE I:

Extrait du livre : Les tribulations d'une caissière, d'Anna Sam.

Extrait n°1: « Un esprit sain dans un corps sain »

« Madame, Monsieur, vous en avez marre de vos bourrelets disgracieux ? Vous rêvez de perdre vos poignées d'amour ? Vous ne parvenez plus à retrouver votre poids de forme ?

Ne paniquez plus, en travaillant en caisse vous avez choisi la meilleure voie. La solution miracle est au bout du tapis.

Laissez le laboratoire Caissière & Corp® vous guider et suivez ces divers exercices qui vous apporteront un bien-être en un temps record.

Perdez du poids

Variant tous les jours, puis d'une semaine sur l'autre, vos horaires décalés auront raison de vos kilos superflus.

L'avantage : sauter des repas vous verrez c'est la victoire assurée. Caissière & Corp® l'a prouvé.

Petit inconvénient: vous serez bien sûr tenue de ne pas grignoter pendant vos coupures car, si la machine à sucreries de la salle de pause vous fait de l'œil, elle vous apportera bien vite une bouée, certes confortable pour nager mais qui s'avèrera fatale pour votre corps de rêve. [...].

Petit inconvénient : le bruit de votre estomac risque de faire concurrence au biiip de votre caisse. Qu'importe, vous pourrez toujours mettre cela sur le compte du stress.

Musclez vos biceps

Ah, que soit bénis ces magasins qui refusent que les packs d'eau restent au fond du caddie, car c'est grâce à cette effort supplémentaire que vous, madame, et vous, monsieur, lorsque vous travaillerez en caisse vous parviendrez si joliment les muscles de vos bras. Vos biceps ne vous remercieront jamais assez pour ces exercices répétés inexorablement. Gardez le rythme surtout.

Petit inconvénient : Caissière & Corp® n'a pas pu déterminer si porter de lourdes charges pouvait apporter des tendinites. Certaines hôtesses de caisse s'en plaignent régulièrement, mais Caissière & Corp® se demande si ce ne serait pas de la pure fabulation.

Vous rêvez d'avoir de beaux fessiers?

Qu'à cela ne tienne, la position que vous aurez lorsque vous serez en poste, mi-assise, mi-debout, vous fera travailler cuisses et fessiers? Veinards! Et n'oubliez pas, pour un

meilleur résultat, n'hésitez pas à vous lever et à vous rasseoir de votre chaise trente à quarante fois par heure. Tout à fait réalisable sur votre temps de travail, vous redessinerez vos formes avec grâce et souplesse. Caissière & Corp® l'a prouvé.

Petit inconvénient : il paraît (mais encore une fois, ceci n'est pas démontré par notre laboratoire) que ce genre d'exercice peut entraîner divers maux de dos. Des caissières qui n'ont pas accepté d'être examinées par les médecins de Caissière & Corp®, ont déclaré souffrir de sciatique et de lumbagos. Tout cela ne reste qu'au stade de rumeur.

Raffermissez-vous les seins

Et bien oui! Aussi incroyable que cela puisse paraître, le métier de caissière a un gros avantage pour vous, les femmes! Vous portez à bout de bras des charges plus ou moins lourdes, vous effectuez des rotations de près de 180° avec ces articles, ce qui a pour effet de muscler vos chers pectoraux. Le résultat sera visible au bout de seulement quelques semaines: vous aurez les seins plus fermes. [...]

Petit inconvénient : il existe un risque minime de se faire un tour de reins et il est vrai que cet exercice est plus adapté aux femmes, certains hommes risquent de devoir porter des soutiens-gorges au bout de quelques mois de pratique. Mais avouez que le jeu en vaut la chandelle!

Développez votre système immunitaire

Avant de travailler en caisse, vous étiez sujet aux rhumes, angines, et grippes à répétition? Le contact permanent avec les clients (un sur sept est porteur de virus lors d'épidémies comme la gastro) renforcera votre système immunitaire et fera de vous un être résistant à toute maladie. De plus, la proximité des congélateurs, des portes automatiques presque toujours ouvertes et de la climatisation sauront vous renforcer durablement.

Petit inconvénient : il paraitrait que certains employés deviendraient plus réceptifs aux virus à cause du contact prolongé avec ces microbes. Une étude est en cours mais pas de quoi s'affoler. Caissière & Corp® soupçonne qu'une partie du personnel lancerait cette rumeur pour avoir le droit de se moucher en caisse devant les clients. [...]

Mettez votre cerveau au repos

A noter également, que pour l'état et le développement de votre cerveau, les gestes automatiques et les phrases mille fois répétées permettront à votre esprit de se mettre en veille le temps de votre journée de travail. Vous pourrez récupérer vos facultés en sortant du magasin. Un bon moyen de préserver vos neurones pour vos vieux jours.

Petit inconvénient : certains clients vous compareront à une plante verte ou à l'idiote du village. Laissez-les dire, cela leur donnera un sentiment de supériorité et ils seront ravis de revenir faire leurs courses avec vous. Vous avez gagné vos premiers clients réguliers. Caissière & Corp® est fier de vous! [...] »

Extrait n°2: « Game Over »

« Vous travaillez depuis plusieurs heures non stop? Vous sentez la fatigue vous envahir? Attention! Vous allez bientôt vivre le « petit coup de biiiip », un grand moment de votre journée.

Laissez vous aller et plongez donc dans sept minutes hors réalité.

Il y a foule dans le magasin. Les chariots se croisent, toujours plus nombreux, les roues crissent et couinent. Autour c'est un va-et-vient incessant de clients pressés. Les haut-parleurs crachotent les dernières promotions et le fond musical devient obsédant.

Le brouhaha ambiant est de plus en plus intense. Le seuil maximum est presque atteint. Il n'y manque plus qu'une dernière touche et la frontière sera franchie. C'est le braillement d'un gamin qui ouvrira le passage vers cette autre dimension.

A partir de maintenant et pour les prochaines soixante secondes, tout bascule.

Le brouhaha, les conversations, la musique... Tout s'arrête.

Les clients, les collègues, le supermarché en entier disparaissent eux aussi.

Il ne reste plus que les bips de la caisse qui répondent à ceux de la caisse voisine et tout à coup l'impression qu'un match s'engage comme si une balle de tennis virtuelle allait de vous à votre collègue. Vous jouez à Pong!

Puis, après cette partie endiablée, c'est arkanoïd, le fameux casse-brique, qui enchaîne. Vos mains font alors office de raquette et les articles sont autant de balles qu'il faudra prendre soin de renvoyer de l'autre côté de la caisse sans les faire tomber ou, pire, rebondir contre d'autres produits. Si cela arrive, il risque de surgir une balle ennemie (si même les clients se mettent à jouer!)aussi fulgurante qu'efficace.. Mais en général, ça va. Les niveaux sont plutôt faciles! La seule vraie difficulté, c'est quand les courses font un mur de briques en trois dimensions.

Puis vient le boss final (le gros monstre de fin de niveau) qui apparaît irrémédiablement au moment du paiement. Et là, il faudra savoir être rapide. Pour le vaincre, il ne faudra pas oublier de tirer à coups de carte de fidélité, de mode de paiement adapté au type de boss et de l'achever avec un « AuRevoirMerciBonneJournée » accompagné d'un sourire étincelant. Méfiance toutefois, car certains boss ont des armes secrètes comme les « CartesMuettes » ou « ChèquesIllisibles ».

Soixante secondes et le son ouaté laisse de nouveau sa place au brouhaha habituel.

Vous venez de vivre ca que j'ai baptisé le « Petit Coup de biiip » de la caissière. Il surgit généralement une fois que vous avez dépassé votre six millième biiip de la journée. Parfois aussi, vous deviendrez un Pacman (le mangeur de pac-gommes chasseur de fantômes). Généralement, après votre trois millième article « avalé ».

ANNEXE II

Questionnaire

Etant en 3^{ème} année d'étude en masso-kinésithérapie, je prépare, indépendamment de l'enseigne Cora, un mémoire sur l'amélioration du poste de travail des caissières, un livret de conseils ainsi qu'une formation.

Je vous remercie de bien vouloir remplir ce questionnaire qui est bien entendu anonyme. Merci d'avance.

Sexe : homme - femme
Age :
Formation (s) professionnelle (s):
Diplôme(s) :
Quel(s) poste(s) de travail occupez-vous ?-
Depuis combien de temps travaillez-vous à ce(s) poste(s) ?
Quel est votre contrat : CDD ou CDI ?
Nombres d'heures par semaines ?
Horaires fixes? oui - non
Demandez-vous souvent à aller en «pause » en dehors de votre pause réglementaire?
oui - non
Si oui, pourquoi?
Lors d'una journée, au hout de combien d'houres votre travail devient il népible?
Lors d'une journée, au bout de combien d'heures votre travail devient-il pénible?heure Pourquoi?
i ouiquoi
Au delà de combien d'heures par semaine votre travail devient-il pénible ?heures
Pourquoi ?
Voulez vous changer d'emploi ? oui - non
Si oui, avez vous demandé une formation ? oui – non
Si oui, laquelle?
~, -

Acceptez-vous les tâde paniers caddie? - marchandise? - cintres? - antivols-cassettes? - sachets? Si non expliquez s.v.	oui - non	sont les rais			
Rencontrez-vous des Si oui, lesquelles ?					
-paniers-caddy:		-			
-marchandise:	oui – non	précis	ez	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
-cintres :	oui – non	précis	sez		
-antivols-cassettes:	ouinon	précis	sez		
-sachets:					······································
euro, catalogue de N	oël) oui - no	on si	oui, précisez	······································	imes, soldes, foire à l
Souffrez-vous de do 5 les plus importants		z la ou les	réponses et a	innotez ensuit	e s.v.p. dans l'ordre les
- jamais					
- au niveau : cervica					
haut de o					
bas du d					
épaule dr					
_	auche 🗆				
coude dr					
	uche 🗆				
poignet d					
_	gauche [
aux jamb					
nerf scial	-				
Autres:			• •		

Souffrez-vous de troubles veineux?	oui – non
Varices?	oui - non
Jambes lourdes?	oui - non
Pieds qui gonflent?	oui - non
Souffrez-vous d'autre(s) trouble(s)	
Si oui, lesquels?	
Si possible, précisez pour ces 3 ques	stions
Depuis un an,	
Avez vous été en accident de travail	? oui – non précisez
Avez vous eu un ou des arrêt(s) ma	ladie en rapport direct ou indirect avec votre poste de
travail? oui – non	précisez
Assertions does not hologies as assert	et disect come vete sente de terreil (terrible come de
	ort direct avec votre poste de travail (trouble musculo précisez
squeiettique ou autres): out – non	procisez
	e reconnaissance de maladie professionnelle ? oui - non
	? oui- non précisez
eu des restrictions profe	ssionnelles par le médecin du travail ? oui – non
4513 565 00 001 60000 616	précisez
deja ete en mi-temps ine	érapeutique ? oui- non précisez
Quelles sont les difficultés que vous	s rencontrez dans votre activité professionnelle?
Avez vous suivi la formation gestes	s et postures ? oui – non
Combien de fois ?	, or position of the month
Il y a combien de temps?	
Vous souvenez-vous des règles de	base? oui- non
	••••••
	MAGOT 9
Avez vous déjà entendu parler du C	
Connaissez-vous ces actions?	oui - non
Considérez-vous votre travail agrés	able? oui – non
_	aignant? oui - non
	ensité trop élevée ? oui - non
diffic	•
intére	essant? oui – non
	hissant? oui - non
Pouvez-vous préciser s.v.p. ?	

Rencontrez-vous des difficultés avec	
- les clients : jamais	
rarement	
fréquemment 🗆	
très souvent	
- vos collègues de travail : jamais	
rarement 🛘	
fréquemment □	
très souvent 🛚	
- vos supérieurs : jamais □	
rarement \square	
fréquemment □	
très souvent □	
Vous sentez vous dépassé(e) par les événements ? fatigué(e) en rentrant du travail ? souvent agressé(e) par les clients énervé(e) ou tendu(e) ? stressé(e) ?	
Avez vous demandé une formation gestion du stres Seriez- vous intéressé(e) ? oui - non	s ? oui - non
Avez vous des suggestions par rapport à des amélie	orations de votre poste de travail ?
	••••••
	•••••

ANNEXE III

Résultats du questionnaire :

<u>Présentation de l'échantillon</u>:

variable	N	Nombre oui	proportion
femmes	43	41	95,3
CDI	43	38	88,4
horaires fixes	41	17	41,5
pause supplémentaire	44	11	25
autre emploi	41	11	26,8
demande formation	35	2	5, 7

	N	moyenne	3.	minimum	maximum
âge	41	33,6		20	57
temps dans l'entreprise en année(s)	42	10,6	11	1	36
contrat: nombre d' heures par semaine	44	26,9	8	8	37,5

Niveau d'étude : N= 41

	N	proportion
cap	14	34,1
bep	8	19,5
bac	10	24,4
supérieur à bac	9	22

Latéralité : N=40

LAT ERAL ITE		POURCENTAGE
droitiers	35	87 ,5
gaucher	3	7,5
ambidextre	2	5

<u>Difficultés rencontrées</u>:

	N		nombre oui	proportion
paniers caddie		37	14	37, 8
marchandise		34	9	26,5
cintres		34	3	8,8
antivols cassettes		34	13	38,4
sachets		34	5	14,7
gros volumes		39	28	71,8

Répartition des douleurs :

niveau	N	nombre oui	proportion
cervical	40	17	42,5
dorsal	41	18	43,9
lombaire	40	23	57,5
épaule droite	40	14	35
épaule gauche	40	12	30
coude droit	39	3	7,7
coude gauche	40	5	12,5
poignet droit	40	13	32,5
poignet gauche	40	8	20
membres inférieurs	39	9	23,1
nerf sciatique	40	10	25
autres	33	1	3

Répartition des troubles veineux :

	N	Nombre oui	proportion
troubles veineux	40	11	27 ,5
varices	39	8	20,5
jambes lourdes	41	15	36,6
pieds qui gonflent	41	11	26,8
autres	37	4	10,8

La gestion sociale:

	N	Nombre oui	proportion
AT	42	3	7,1
AM	41	16	39
TMS	38	14	36,8
Maladie professionnelle	39	3	7, 7
COTOREP	39	2	5,1
restrictions	50	9	22,5
mi temps thérapeutique	37	0	0

Formation (s) geste et posture et connaissance du CHSCT:

	N	Nombre ou i	proportion
formation gestes et postures	44	37	84,1
souvenir règles	36	21	58,3
CHSCT	43	18	41,9
action CHSCT	43	8	18,6

Qualité du travail:

	N		nombre oui	proportion
agréable		41	24	58,5
intéressant		39	16	41
enrichissant		38	14	36,8
contraignant		39	17	43,6
intense		39	11	28,2
difficile		43	15	34,9

Fréquence de rencontre des difficultés :

	jamais	rarement		très souvent
clients	1	33	9	1
collègues	20	19	5	0
supérieurs	26	15	3	0

Etat d'esprit et état physique :

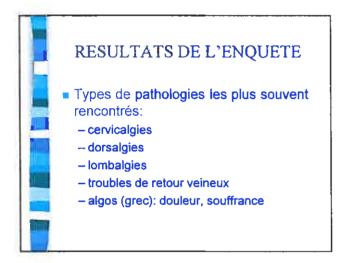
	N	nombre oui	proportion
dépassé	43	6	14
fatigué	44	37	84,1
agressé	44	24	54,5
tendu	43	27	62,8
stressé	41	27	65 ,9

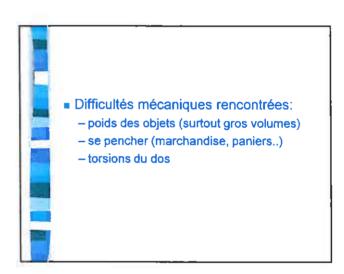
ANNEXE IV:

Le diaporama de la formation





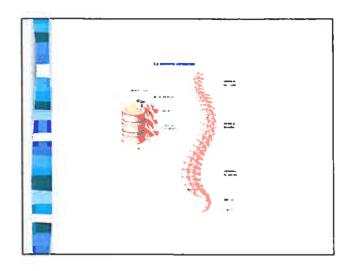


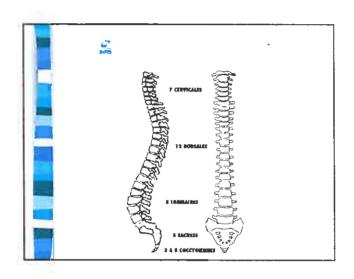


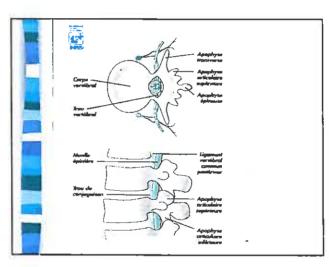


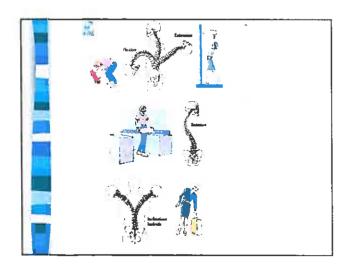


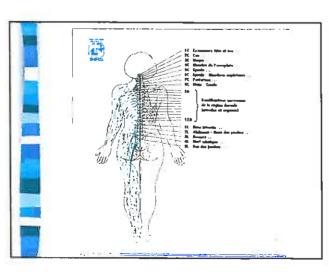
RAPPELS ANATOMIQUES ET CINESIOLOGIQUES La colonne vertébrale (=rachis) - anatomie - biomécanique - pathologies de la colonne vertébrale · lumbago/lombalgie/scialique... · cervicalgie - dorsalgie

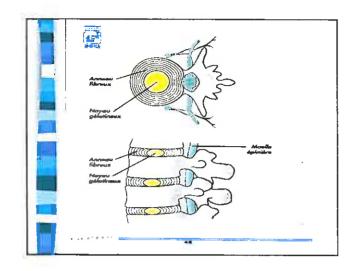


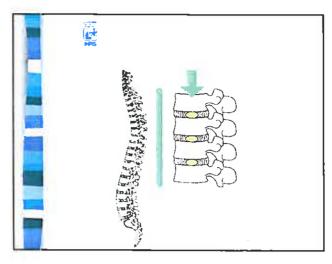


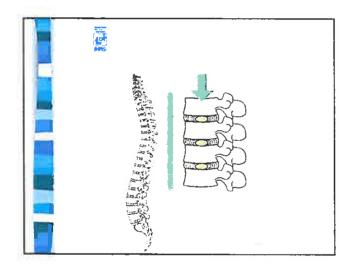


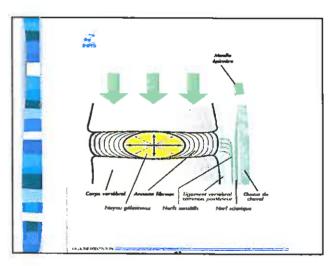


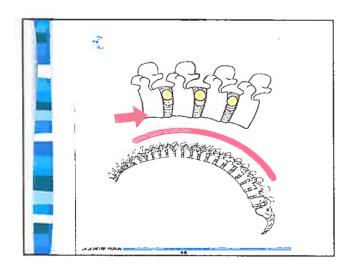


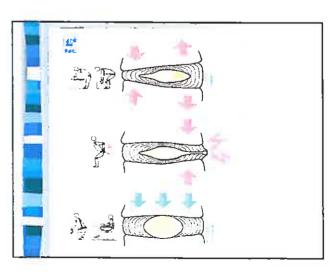


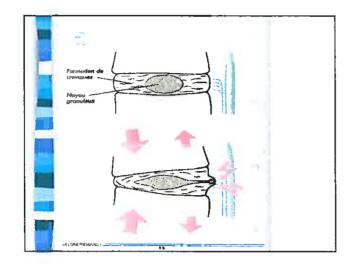


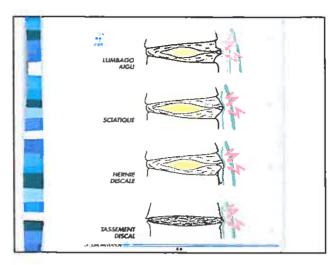


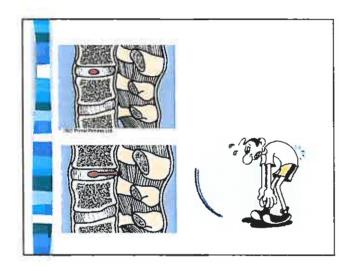


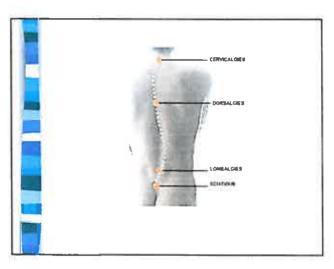


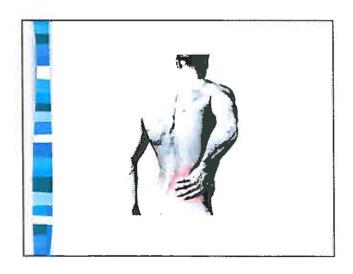


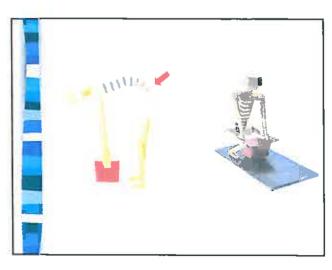


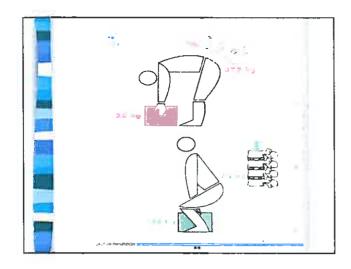


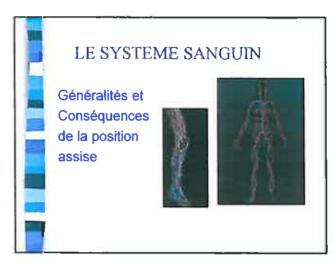












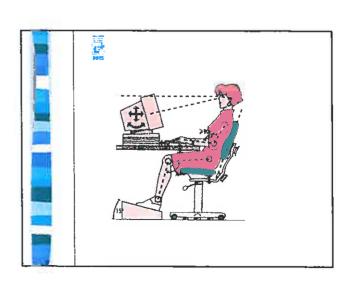
GESTES ET POSTURES:
les dix commandements

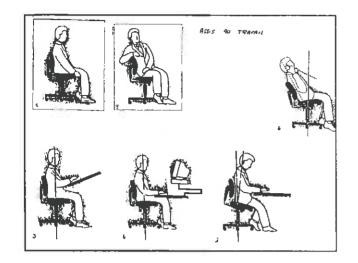
Ton dos tu ménageras
Tes cuisses tu utiliseras
Les objets lourds tu éviteras
Le siège de caisse tu régleras
Les clients au maximum tu solliciteras
Ta position sans cesse tu modifieras

Ton corps tu écouteras
Ton calme tu garderas
Une bonne hygiène de vie tu instaureras
De tout bonheur tu profiteras

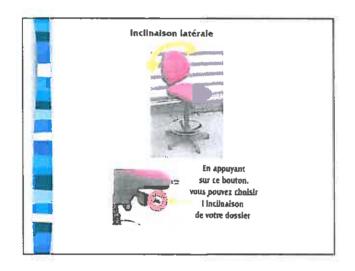
REGLAGE DU SIEGE
DE CAISSE

Assise
Dossier
Position de la caissière

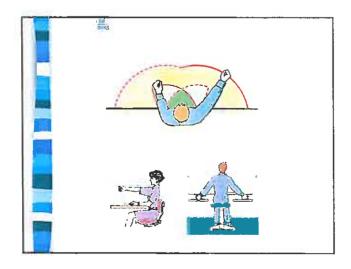


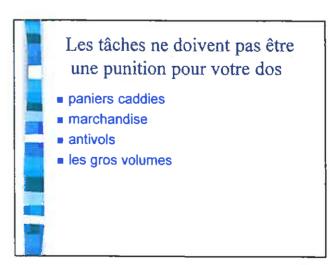


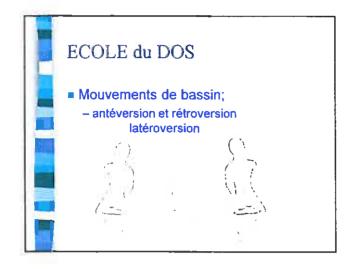


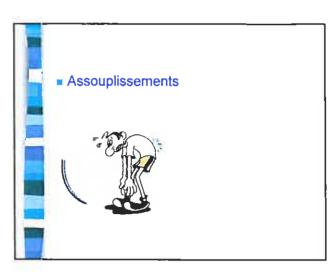




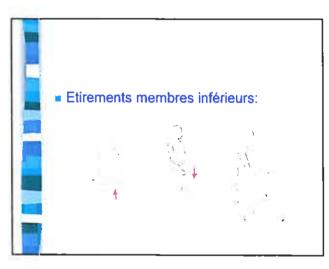


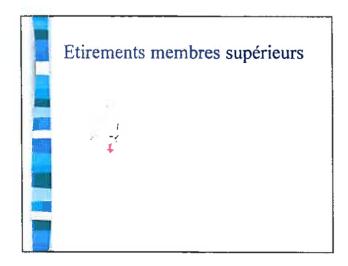


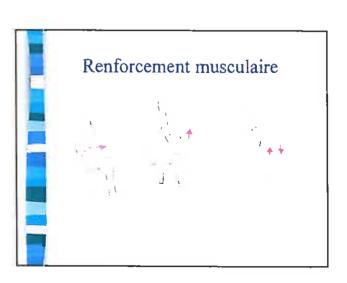


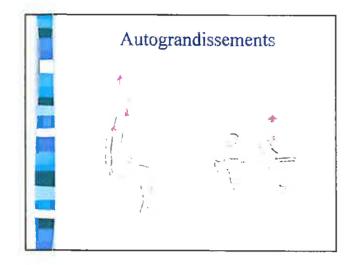


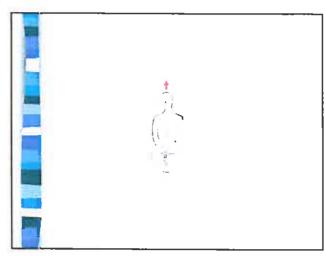


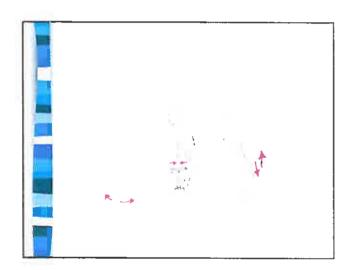






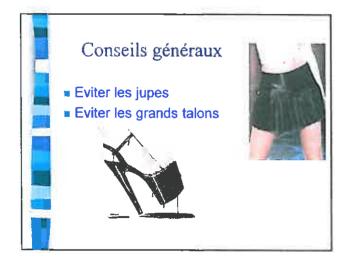






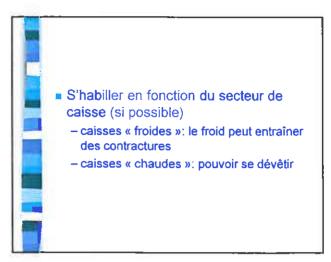
Aurevoir jambes lourdes,
pieds gonflés...

Mouvements chevilles
Conseils:
bas de contention
jet froid à fin douche
éviter sources de chaleur et bains chauds
surélever les jambes (lit, télé, etc.)



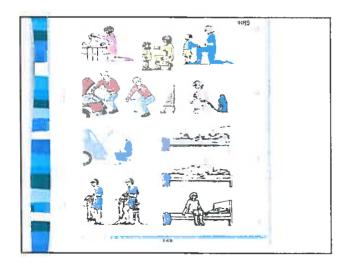








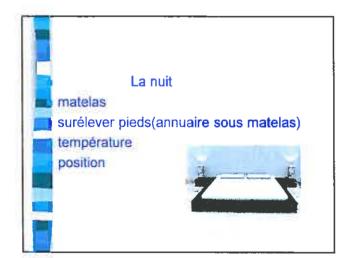




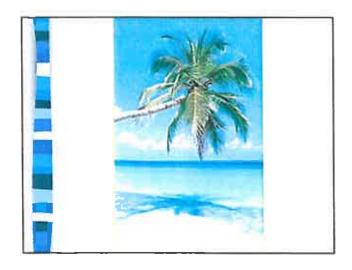


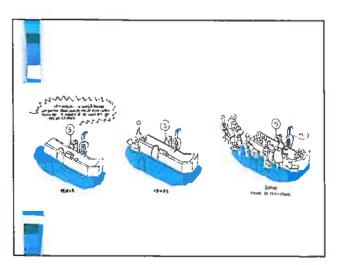


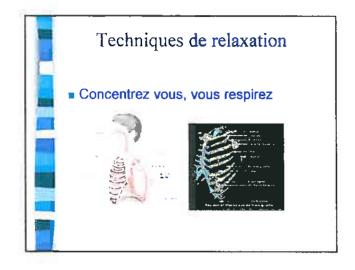


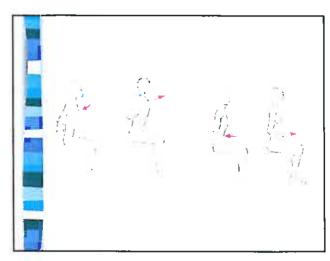


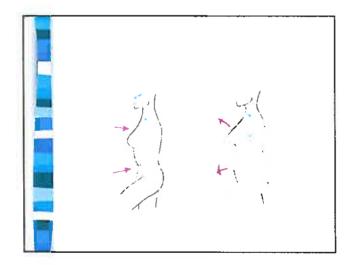






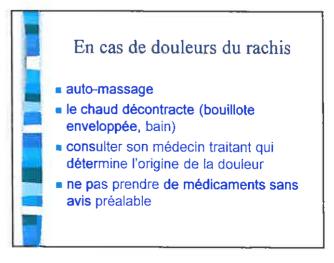


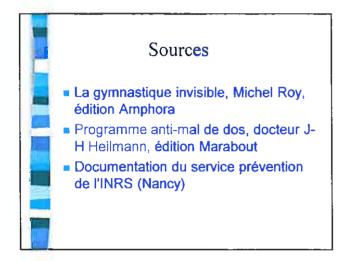












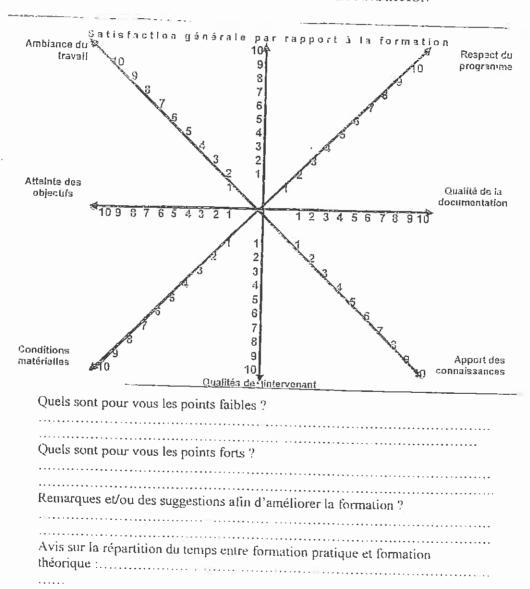




. .

ANNEXE V

FICHE D'EVALUATION DE LA FORMATION



ANNEXE VI

Statistiques issues des réponses au questionnaire de satisfaction

N=12

	satisfaction	programme	documents	connaissances
moyenne	9,44	9,45	9,18	9,27
écart type	0,88	0,82	0,98	0,90
minimum	8	8	8	8
maximum	10	10	10	10

	intervenant	salle et matériel	objectifs	ambiance
moyenne	9,55	8,64	9,09	9,73
écart type	0,88	0,92	0,83	0,65
minimum	8	8	8	8
maximum	10	10	10	10