

Le travail en boutiques dans la branche des télécommunications



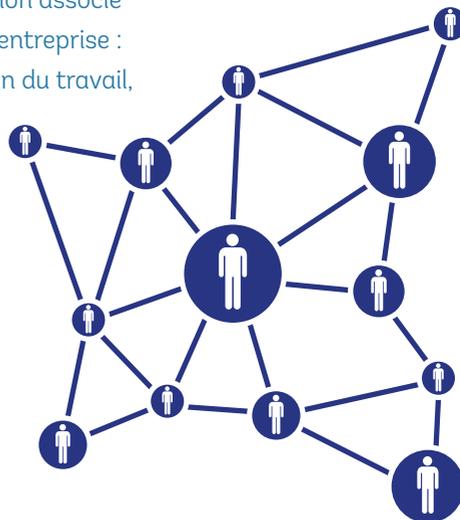
Introduction

?

De nombreux salariés de la branche des télécommunications travaillent en boutiques ou en points de distribution et sont quotidiennement en contact avec le public.

Cette plaquette a pour vocation de donner un certain nombre de préconisations, à l'attention des entreprises et de leurs salariés, à la fois en termes d'environnement de travail, et en termes de gestion des relations avec les clients.

Cette démarche de prévention associe l'ensemble des acteurs de l'entreprise : employeur, salariés, médecin du travail, IRP, préventeur, CHSCT,...



Types de risques dans les boutiques



- Les risques liés à l'environnement de travail, à la conception et l'aménagement de la boutique

Peuvent être présents les risques suivants :

- 1 Postures pouvant entraîner des TMS (troubles musculo-squelettique) telles que le travail debout de façon prolongée ou le travail sur écran,
- 2 Fatigue visuelle liée au travail sur écran ou à un éclairage de la boutique mal adapté,
- 3 Port de charges (en particulier pour la gestion des stocks),
- 4 Risques liés à une ambiance thermique mal adaptée ou à des nuisances sonores,
- 5 Activité en arrière-boutique avec des risques en cas d'espace insuffisant,
- 6 Risques de collisions (heurts) à l'intérieur de la boutique,
- 7 Risques de chutes de plain-pied,
- 8 Risques de chutes de hauteur,
- 9 Risques de chutes d'objets en hauteur.



- Les risques liés au contact avec le public

Peuvent être générateurs de stress, ou de violence au travail certains facteurs tels que :

- 1 Une gestion des flux importants, une gestion de l'attente du client, du mécontentement du client,
- 2 Des incivilités,
- 3 Des agressions verbales,
- 4 Des dégradations ou vols de matériels,
- 5 Des agressions physiques.



Mesures de prévention, **bonnes pratiques**

Environnement de travail, conception et aménagement des boutiques

1 Éviter les chutes de hauteur ou de plain-pied¹, les chutes d'objet : mesures de prévention préconisées

- Prévoir un espace de stockage suffisant, avec rangements,
- Vérifier l'état de l'éclairage dans l'arrière-boutique,
- Vérifier l'état des sols,
- Éviter au maximum les câbles, utilisation de passe-câbles,

- Utiliser un matériel adapté, interdiction d'utiliser une échelle ou un fauteuil à roulettes,
- S'assurer que l'arrière-boutique est bien rangée (non encombrée par des colis ou cartons non rangés...),
- Dégager les espaces de circulation et les escaliers, prévoir des rampes.



2 Organiser l'ergonomie du poste de travail



- Réduire les manutentions manuelles,
- Réduire les postures pénibles (bras tendus ou bras au-dessus des épaules, sur la pointe des pieds, dos courbé...), les « piétinements »,
- Sensibiliser les salariés à l'importance des postures,
- Pour les stations debout prolongées, prévoir des temps de pause réguliers et/ou une alternance dans la posture, et/ou des sièges « assis-debout » derrière les comptoirs d'accueil,
- Adapter la hauteur des comptoirs d'accueil,
- Pour le salarié travaillant sur écran, se reporter à la plaquette sur le sujet².

3 L'environnement dans la boutique (niveau sonore, niveau d'éclairage, température...)

- S'assurer du bon fonctionnement du chauffage et de la climatisation dans la boutique, d'une ventilation suffisante de l'arrière-boutique,
- L'éclairage de la boutique, de l'espace de stockage, des rangements et des postes de travail/comptoirs est-il adapté, homogène ?
- Procéder le cas échéant à une évaluation du niveau sonore dans la boutique, afin de prendre, si nécessaire, les mesures appropriées,
- Prévoir des zones de repos, des « îlots » de calme pour les salariés.



¹Voir Plaquette CSPPS « La chute de plain-pied », disponible sur www.unetel-rst.com

²Voir Plaquette CSPPS « Le travail sur écran dans les télécommunications », disponible sur www.unetel-rst.com

Contact avec le public : preconisations, formation, prevention...

1^{er} stade de prévention (diminuer les risques par la mise en œuvre d'actions favorisant l'apaisement des clients et des salariés) :



- Accueillir convenablement le client et être en capacité de répondre à ses attentes,
- Prévoir un accueil et un parcours clair du client de son arrivée à son départ de la boutique,



- Créer le cas échéant une différenciation des attentes avec des comptoirs distincts (services achats, SAV, ...),
- Prévoir une définition et une limitation claires des zones accessibles directement au public,



- Prévoir certaines caractéristiques techniques pour les locaux (couleurs, éclairage, insonorisation...) qui favorisent l'apaisement,
- Organiser le travail et les plannings en fonction des heures d'affluence,
- Ne pas laisser un salarié seul dans une boutique ouverte,
- Prévoir pour l'ensemble des salariés en contact avec la clientèle une formation continue à l'évolution des technologies et des offres disponibles, ainsi qu'aux SI utilisés dans la boutique.



2^{ème} stade : gérer une situation de crise (incivilité ou agression par un client)

- Former l'ensemble des managers et des conseillers de vente à l'accueil, la gestion des conflits et du stress, et la détection précoce des situations à risque,
- En cas d'incivilité ou d'agression d'un conseiller, prévoir qu'un des managers prenne la relève,
- Elaborer une procédure à suivre pour le salarié confronté à une agression,
- Le cas échéant, appel d'une société de surveillance (boutons situés dans la boutique) ; la société décide s'il est nécessaire d'appeler la police,
- Elaborer une procédure de mise en sécurité du personnel de la boutique.



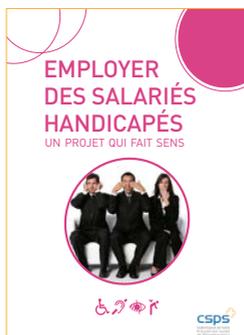
3^{ème} stade : traitement des suites de la crise

- Expliquer et remettre aux salariés une fiche technique de signalement et d'enregistrement des incivilités ou agressions,
- Proposer un suivi psychologique au salarié victime d'une agression, ainsi qu'aux salariés témoins des faits ; envisager des « debriefings » collectifs si nécessaire dans la boutique concernée,
- Accompagner le salarié en cas de dépôt de plainte, et prise en charge par l'entreprise de tout ou partie des frais de justice en cas de procédure judiciaire³,
- Impliquer les différents acteurs de la prévention,
- Assurer une traçabilité de l'évènement, afin de pouvoir adapter les mesures de prévention.



³ Voir Plaquette CSPS « Harcèlement et violence au travail », disponible sur www.unetel-rst.com et Article 3 de l'Accord du 26 mai 2011 relatif au harcèlement et à la violence au travail dans la branche des télécommunications.

TOUTES LES PLAQUETTES PUBLIEES PAR LA CSPS (Disponibles sur le site de l'UNETEL-RST)



Pour en savoir plus...

INRS : www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes.html
UNETEL-RST (organisation professionnelle des télécommunications) :
www.unetel-rst.com

Accord du 26 mai 2011 relatif au harcèlement et à la violence au travail dans la branche des télécommunications – www.unetel-rst.com

CSPS
c/o UNETEL-RST
6 rue Crevaux
75116 Paris

csp^s
Commission de Suivi
Prévention Santé
des Télécommunications