

## SECTEUR

# Commerces

### Comment intégrer les Risques Psychosociaux (RPS) dans le Document Unique (DUERP) ?

#### Etablissements concernés

- 539 en Haute-Vienne
- 437 en Corrèze
- 127 en Creuse

#### Nombre de salariés

- 2 699 en Haute-Vienne
- 1 557 en Corrèze
- 491 en Creuse

Source : AIST 87

#### Les commerces de proximité :

Les métiers du commerce de détail et des services marchands regroupent une large gamme d'activités du secteur tertiaire. On dénombre plus de 3 millions de salariés dans ce secteur en France.

Cette fiche pratique vise en priorité le commerce de détail de proximité, tel que les magasins et les boutiques alimentaires :

- boulangerie, charcuterie, fromagerie...

et non alimentaires :

- garagiste, prêt-à-porter, mercerie, quincaillerie, bijouterie, salon de coiffure...

ou encore les enseignes en libre-service franchisées ou non et les supérettes.

Ces commerces, localisés aussi bien en zone urbaine qu'en zone rurale, contribuent au développement économique, technique et social local.

Comme toute activité, ils sont confrontés à des facteurs de risques psychosociaux : locaux, relation clientèle, gestion des fournisseurs, RH...

## P R O C É D U R E

- 1 L'employeur constitue un groupe de travail, composé de personnel volontaire et représentatif de l'ensemble des salariés (minimum 3 personnes, maximum 10 personnes - dont les délégués du personnel).
- 2 Il définit avec ce groupe les unités de travail.  
Exemple : accueil/caisse/vente/mise en rayon/atelier...
- 3 Ensemble, ils identifient les situations à risques pour chaque unité de travail.
- 4 Ils évaluent les situations à risque psychosocial : analyse des causes et des conséquences, graduation du risque, priorisation des actions à mener (voir exemples au verso).
- 5 L'employeur transcrit la synthèse des analyses recueillies dans le document unique.

## DEUX EXEMPLES DE SITUATION A RISQUE PSYCHOSOCIAL

### Situations d'incivilité de la part de la clientèle

### Pression à l'atteinte des objectifs commerciaux

#### 1 Analyser les données chiffrées

- Evolution du nombre d'agressions, d'arrêts maladie et/ou d'accidents du travail, de plaintes déposées... sur 3 ans de préférence.

- Evolution des objectifs fixés, du nombre d'heures supplémentaires, de l'amplitude horaire, du nombre d'accidents de trajet, de mécontentements des clients... sur 3 ans de préférence.

#### 2 Evaluer les RPS

- Déterminer les conséquences** : dégradation du matériel, vols et pillages, augmentation des primes d'assurance, stress, syndrome post-traumatique, turn-over, inaptitude au poste de travail, attaque de panique, perte de clientèle...
- Analyser les causes** : cherté ou rareté du produit vendu, locaux faiblement sécurisés, défaut d'organisation du magasin (temps de service, horaires inadaptés, mauvais approvisionnement), insuffisance de formation des salariés, contexte économique difficile, mauvaise qualité de la prestation de service...
- Grader le risque** : à déterminer par le groupe de travail (cf. plaquette support).

- Déterminer les conséquences** : stress, conflits interpersonnels, inéquité de traitement des salariés, dévalorisation et démotivation des salariés, mauvaise articulation des temps de vie privée/vie professionnelle, licenciements ou non renouvellement de contrat, perte du chiffre d'affaires...
- Analyser les causes** : concurrence, mauvaise gestion (achats/ventes/stocks/trésorerie), sur ou sous-effectifs, augmentation subie des marges financières...
- Grader le risque** : à déterminer par le groupe de travail (cf. plaquette support).

#### 3 Prioriser les actions de prévention

- Mettre en place des actions de prévention (sas d'entrée, bip d'alerte, vidéosurveillance, protocole anti-agression, travail en binôme, agent de sécurité...)
- Former le personnel à la connaissance des produits vendus et à la relation client
- Veiller à l'agencement du magasin
- Procéder à des relevés de caisse réguliers...

- Fixer des objectifs réalistes et atteignables
- Améliorer la qualité du management
- Faire participer les salariés aux décisions stratégiques de l'entreprise
- Privilégier la qualité de service
- Coupler les objectifs et les résultats individuels et collectifs
- Aménager les horaires de travail...