



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'Etat à l'économie SECO**

# Aménagement ergonomique des postes de caisse

## Impressum

Éditeur :  
SECO | Direction du travail | Conditions de travail - *Protection de la santé au travail*  
058 463 89 14  
info.ab@seco.admin.ch

Photos: [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)  
Mise en page et illustrations: wapico sa, Berne

Année de parution: 2024

Commandes :  
OFCL | Office fédéral des constructions et de la logistique  
[www.publicationsfederales.admin.ch](http://www.publicationsfederales.admin.ch)  
No: 710.080.f

Téléchargement: [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

# Introduction

L'activité au poste de caisse comporte différentes contraintes: l'aménagement du poste de travail en soi, mais aussi l'environnement physique de celui-ci, l'organisation des différentes tâches qui sont attribuées aux travailleuses, l'ambiance au sein de l'équipe et avec la clientèle, etc. Ces contraintes peuvent contribuer au développement de différentes atteintes (troubles musculosquelettiques [TMS] dont maux de dos et douleurs aux membres supérieurs, maux de tête, problèmes de circulation sanguine, pathologies liées au stress, etc.). Par conséquent, il importe d'organiser le travail et le poste de façon à éviter au mieux ces contraintes.

L'activité au poste de caisse a beaucoup évolué ces derniers temps avec, entre autre, l'introduction de l'auto-scanning et de l'auto-encaissement (nommés dans ce document *self*) ajoutant une activité de surveillance et de formation de la clientèle à l'activité initiale.

Ce document permet d'identifier des points de vigilance relatifs à l'aménagement ergonomique des postes de travail à la caisse au sens large. Il vise à soutenir les inspecteurs et inspectrices du travail lors de contrôles en entreprise ou lors de l'examen des plans. Il peut cependant être utile à toute personne concernée par l'aménagement ergonomique des postes de caisse. Il est pertinent d'intégrer ces points de vigilance à tous les projets de conception de surfaces de vente.

La législation identifie plusieurs obligations générales en santé au travail (OLT 1, OLT 3, OLT 4, etc.). Ces obligations légales sont spécifiées ici et précisées par des exemples concrets pour les postes de caisse.

Une analyse de la pratique sur le terrain ainsi qu'une revue de la littérature scientifique ont permis d'identifier ces points de vigilance. Ce document n'est cependant pas exhaustif et ne préconise pas une organisation ou un aménagement de poste spécifique, mais propose des pistes d'aménagement ergonomique pour éviter les atteintes à la santé au travail.

Ce document aborde l'activité au poste de caisse (grande distribution et vente au détail) au sens large. Cinq domaines sont abordés, en particulier :

- Disposition des caisses dans le magasin et les unes par rapport aux autres
- Environnement physique, en particulier l'ambiance thermique, lumineuse et sonore
- Organisation du travail, à savoir le temps de travail, l'autonomie et la variation des activités en particulier
- Aménagement du poste de travail de caisse assis et du poste de caisse debout (dont le poste *self* fait partie)
- Environnement psychosocial, en particulier la charge émotionnelle et le sentiment d'insécurité

La mise en œuvre pratique peut révéler certaines contradictions. Un compromis qui respecte au mieux la santé et la sécurité des travailleurs doit alors être trouvé.

Les postes de caisse étant occupés majoritairement par des femmes, le genre féminin est utilisé comme générique. Il inclut les hommes et les femmes, sans discrimination.

La protection de la maternité se doit d'être exemplaire. Pour plus d'information à ce sujet: *La protection de la maternité en entreprise – Guide pour les employeurs*.  
[www.seco.admin.ch/guide-protection-maternite](http://www.seco.admin.ch/guide-protection-maternite)

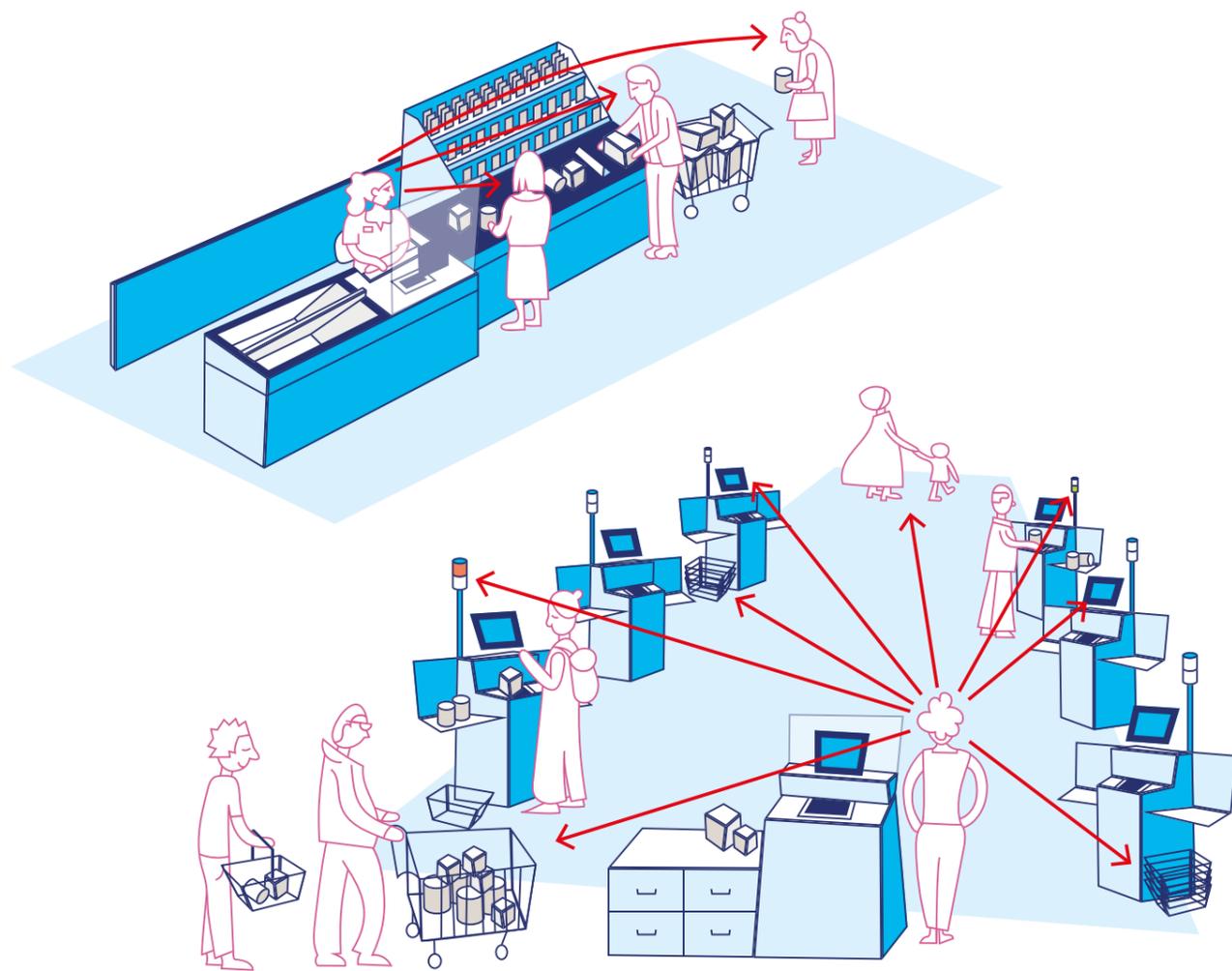


# 1. Disposition des caisses

La disposition des caisses dans la surface de vente ou le cas échéant la situation de la personne responsable des caisses *self*, devrait permettre d'assurer aux travailleuses des déplacements directs et confortables ainsi qu'une visibilité de l'ensemble des informations pertinentes à l'activité. Il est recommandé de veiller aux points suivants:

- L'accès au local de pause et aux toilettes devrait pouvoir se faire à tout moment, directement et rapidement, idéalement sans que les travailleuses se fassent intercaler lors du trajet.

- La visibilité de l'entrée et de la sortie du magasin ainsi que des zones qui ont un impact direct sur l'activité aux caisses devrait être assurée.
- Une bonne visibilité de la clientèle en attente ainsi que des diverses informations nécessaires à l'activité aux postes de caisse (p. ex. voyants lumineux colorés des postes de caisse *self*, bris de verre, potentiel conflit naissant entre clients, etc.) devrait être assurée pour permettre d'anticiper l'activité.
- La personne responsable des caisses *self* ne devrait pas se trouver dans le flux de la clientèle.

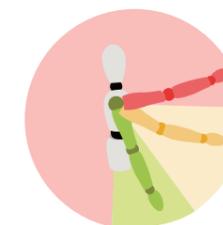


## 1. Disposition des caisses



- L'implémentation d'une ou plusieurs caisses « tandem » symétrique permettant d'alterner le sens de passage des articles est souhaitée. **A** de droite à gauche, **B** de gauche à droite.
- L'aménagement et la situation de la caisse principale (la plus fréquemment utilisée) par rapport aux autres devraient impérativement être les plus pertinents possible (bonne visibilité, espace agréable, accès à toute information nécessaire).
- L'accès aux postes de caisse devrait pouvoir se faire rapidement, sans adopter de positions contraignantes\* et idéalement sans devoir traverser une file de clients en attente.
- Un espace suffisant permettant d'évoluer autour du chariot pour scanner des objets volumineux ou lourds peut s'avérer pertinent, selon le type d'articles en vente (p. ex. bricolage-jardinage, meubles). La possibilité d'accéder directement, sans mouvement contraignant\* aux chariots et ceci idéalement en évitant de devoir traverser une file de clients en attente devrait dans ce cas être donnée.
- Des vestiaires et des toilettes spécifiques pour le personnel doivent être à disposition.

\* Positions considérées comme contraignantes:



Des études scientifiques mettent en évidence un lien entre les positions contraignantes adoptées et les atteintes à la santé (TMS). La disposition, l'environnement et l'aménagement des postes de caisse ainsi que l'organisation du travail devraient éviter aux travailleuses d'adopter des positions contraignantes.

Pour plus d'information à ce sujet: *Prévenir les troubles musculosquelettiques*. P.11, [www.seco.admin.ch/troubles-musculosquelettiques](http://www.seco.admin.ch/troubles-musculosquelettiques)



## 2. Environnement physique

L'environnement physique des postes de caisse (ou le cas échéant de l'endroit où la personne responsable des caisses *self* se trouve) devrait permettre d'assurer un confort lumineux, thermique et sonore au poste de travail. Il est recommandé de respecter, en particulier, les points suivants :

- Les reflets sur l'écran ou sur toute surface du poste de travail (surface de plexiglas, surface métallique, etc.) ou de l'environnement devraient être évités.
- Les sources lumineuses éblouissantes dans le champ de vision de la travailleuse devraient être évités (p. ex. spots de la zone de vente ou éclairage publicitaire situé en arrière-plan de la zone de caisse).

Les reflets et les sources lumineuses dans le champ de vision sont des facteurs de risque avérés d'éblouissement pouvant être à l'origine de fatigue visuelle, de maux de tête, de positions d'évitement contraignantes et d'erreurs de lecture.

- Il convient d'assurer suffisamment de lumière au poste de travail pour faciliter les activités de lecture (codes barre, petits caractères, etc.). La travailleuse devrait pouvoir régler elle-même la lumière dont elle a besoin.
- Un niveau de contraste de l'écran adaptable en fonction des souhaits des travailleuses est recommandé.
- La vue sur l'extérieure doit être possible ; à défaut, des mesures compensatoires doivent être prises, p. ex., l'octroi de pauses supplémentaires.
- Les courants d'air au poste de travail (provenant p. ex. de l'entrée ou de la climatisation) devraient être évités.
- Les sources d'air froid proches des postes de travail (provenant p. ex. de frigos ouverts ou de congélateurs, de l'extérieur) devraient être évités.
- Les sources de chaleur situées à proximité des postes de travail (provenant p. ex. de fours) devraient être évitées.

- Le confort thermique devrait être assuré sans nécessiter de source d'appoint (p. ex. radiateurs individuels dans l'espace de caisse).

Des études identifient la chaleur comme facteur de risque dans l'apparition des problèmes veineux dont souffrent plus particulièrement les femmes.

- Les sources sonores dérangeantes au poste de travail (musique imposée, annonces ou bruits) devraient être évitées.
- Le niveau sonore des bips devrait être réglable par la travailleuse.

Un environnement bruyant est un facteur de risque avéré de fatigue auditive, de maux de tête, de diminution de la concentration et d'erreurs.

- Les émetteurs de champs électromagnétiques (p. ex. désactivateurs, antivols) doivent être installés conformément aux normes relatives aux émissions (LRNIS) et à l'ordonnance sur la protection de la maternité. Tout risque éventuel pour les porteurs d'implants doit être signalé.
- Certaines enseignes disposent de diffuseurs de parfum d'ambiance, qui peuvent constituer une gêne olfactive pour certaines travailleuses. Ces diffuseurs ne devraient pas être disposés à proximité des travailleuses.

## 3. Organisation du travail

L'organisation du travail au sens large, en particulier l'autonomie et l'alternance entre les différentes tâches, devrait être optimisée pour éviter toutes atteintes à la santé physique et psychique. Il est recommandé d'être attentif aux points suivants :

### Temps de travail

- L'organisation des horaires de travail devrait permettre de limiter au maximum les périodes où la travailleuse se trouve seule dans le magasin (difficulté d'aller aux toilettes, d'obtenir de l'aide, sentiment d'insécurité, etc.).
- Les horaires de travail doivent être connus à l'avance (min. 2 semaines) et les changements à court terme limités. Pour plus d'information à ce sujet : *La Loi sur le travail : Les principales dispositions relatives à la durée du travail et du repos en bref*. [www.seco.admin.ch/aide-memoire-duree-du-travail-et-du-repos](http://www.seco.admin.ch/aide-memoire-duree-du-travail-et-du-repos) 
- Les pauses doivent être organisées régulièrement. Si la travailleuse est seule, un remplacement doit être prévu.
- L'engagement d'étudiantes le samedi permet d'accorder plus de congés aux travailleuses le week-end, ce qui est souvent apprécié. Il convient de veiller à ce que ces travailleuses auxiliaires soient suffisamment formées et autonomes pour ne pas surcharger les travailleuses habituelles présentes ce jour-là. Pour les étudiantes mineures, des règles particulières s'appliquent. Pour plus d'information à ce sujet : Protection des jeunes travailleurs – Information pour les jeunes de moins de 18 ans.
- Les postes de caisse *self* impliquent une lourde charge cognitive. Il est conseillé de limiter la durée de ce poste et d'alterner régulièrement les travailleuses qui y sont affectées.

Des études scientifiques recommandent des tranches horaires de maximum 3 heures aux caisses *self*, ceci en raison de la forte charge cognitive.

Des études recommandent une surveillance de 3-4 caisses *self* au maximum et déconseillent fortement les postes mixtes (caisse traditionnelle avec en plus surveillance caisse *self*).

- Le travail à temps partiel imposé devrait être limité.

Des études ont montré que le travail à temps partiel imposé souvent utilisé par l'entreprise pour augmenter la flexibilité des travailleuses et faciliter les remplacements constitue une forme de travail précaire.

### Autonomie

- La travailleuse devrait avoir la possibilité d'appeler de l'aide et de faire ouvrir une ou plusieurs caisses supplémentaires lors de forte affluence.
- La travailleuse devrait avoir accès à toutes les informations qui pourraient lui être utiles pour son activité (événements importants de la journée, liste de prix en promotion, etc.).
- La travailleuse devrait pouvoir demander facilement un renseignement à une collègue ou au responsable, avoir une assistance lors de conflit avec un client, etc.
- Le rythme de travail de la travailleuse devrait pouvoir être adapté en fonction de ses besoins (fatigue, douleurs, etc.) et pas uniquement en fonction de l'affluence. Par exemple un contrôle du rythme de scannage des articles est déconseillé, car cela ne permet pas aux travailleuses de travailler plus lentement en cas de faible affluence et ainsi de récupérer.
- La possibilité de s'hydrater régulièrement doit être assurée (par ex. bouteille d'eau à disposition au poste ou autre).
- La travailleuse doit pouvoir aller aux toilettes quand elle le souhaite, même si elle travaille seule.

Plusieurs études scientifiques ont montré que se retenir d'aller uriner ou restreindre son hydratation pour éviter de devoir se rendre aux toilettes a des effets négatifs sur la santé (risque d'infection urinaire, etc.).

### Variation de l'activité

- Une alternance entre différentes tâches dynamiques (p. ex. activité d'approvisionnement et de rangement aux rayons ou gestion des cigarettes et des sacs poubelle taxés) et statiques (p. ex. travail au poste de caisse ou travail administratif) est recommandée.
- Une alternance entre différentes tâches en position assise et debout est recommandée. L'utilisation de chaises assis-debout peut permettre dans une certaine mesure de soulager la position debout.
- Certaines activités effectuées aux postes de caisse (commande internet, consigne des achats, souscription de carte de crédit ou proposition de carte de fidélité) peuvent contribuer à un enrichissement de l'activité. Il convient cependant de veiller à ce que ces tâches annexes ne surchargent pas la travailleuse.

Des études scientifiques recommandent l'alternance entre les tâches statiques et dynamiques.

Des pauses régulières de quelques minutes sont un facteur de protection important contre les TMS, selon certaines études.

- Lors de caisses « tandem » symétriques, l'ordre d'ouverture des caisses devrait être organisé de façon à gêner le moins possible les travailleuses déjà en place (accès au poste et espace à disposition pour la travailleuse et pour son siège).

## 4. Poste de travail

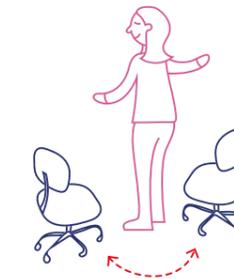
L'aménagement du poste de caisse (ou, le cas échéant, l'aménagement de l'espace où la personne responsable des caisses *self* se trouve) devrait permettre d'éviter des positions contraignantes\* et limiter au mieux la force déployée et la répétitivité des activités. Le poste et les outils de travail devraient pouvoir s'adapter aux caractéristiques morphologiques et aux préférences de la travailleuse. De plus, des adaptations de poste peuvent être nécessaires lors d'introduction de nouveaux services (p. ex. récupération par le client de sa commande en ligne).

Il est recommandé de respecter en particulier les points suivants :

### Poste de caisse assis

#### Espace de travail

- 1 Une paroi devrait protéger la partie postérieure du box de caisse pour éviter tout coup ou contact avec la travailleuse.

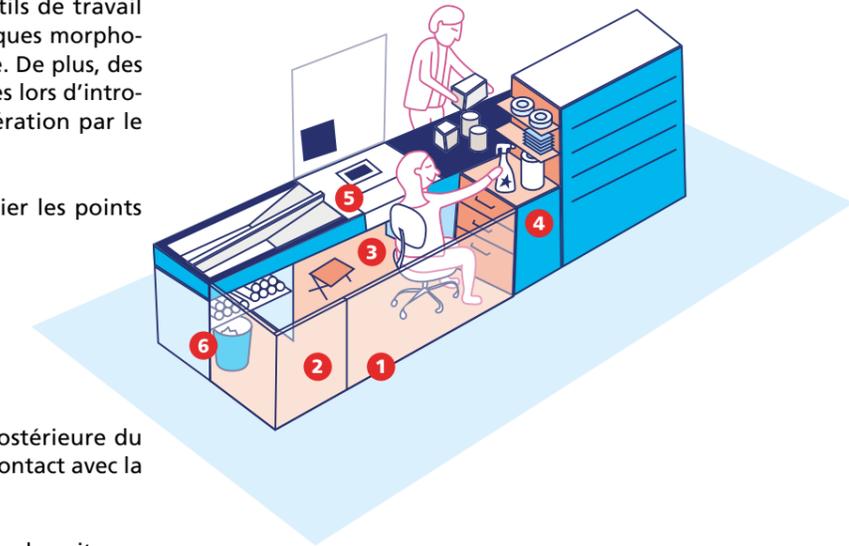


- 2 L'espace dans le box devrait permettre la mobilité de la travailleuse et de sa chaise pour atteindre les différents éléments nécessaires à l'activité. Cet espace devrait être suffisant pour assurer l'entreposage de la chaise lors du travail en position debout sans entraver les mouvements de la travailleuse.

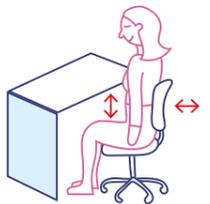
- 3 L'espace sous le plan de travail devrait permettre d'étendre et de mouvoir les jambes librement et sans entrave (p. ex. sans éléments structurels, sans cartons de sacs poubelle taxés ou autres objets entreposés dans l'espace dévolu aux jambes).



- 4 Des rangements ou des espaces dévolus pour entreposer les divers outils de travail, les fournitures et autres accessoires (p. ex. produits de nettoyage, bouteille d'eau, articles abandonnés, flyers divers, sachets, scotch, recharges de papier à ticket, dispositifs anti-vol, etc.) devraient être prévus. La facilité d'accès à ces outils devrait être organisée en fonction de la fréquence d'utilisation.



- 5 La hauteur du plan de travail devrait idéalement pouvoir s'adapter à la taille de la travailleuse. La caisse ne devrait pas compresser les cuisses de la travailleuse.



- 6 L'espace dans le box devrait permettre d'entreposer une poubelle et les autres éléments utiles à l'activité (p. ex. cartons de sacs poubelle taxés, réceptacle à cintres, carton pour plantes, etc.) tout en assurant la liberté de mouvement et en évitant l'adoption de positions contraignantes\*.

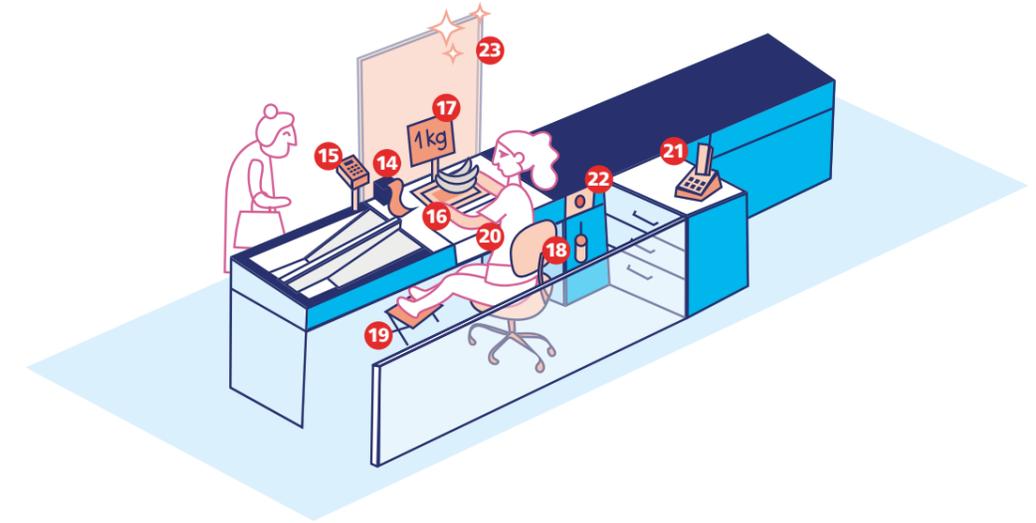
Des études scientifiques ont montré que le fait de devoir adopter des positions inconfortables (c.-à-d. contraignantes) pour saisir des articles était lié à un risque de TMS plus élevé.

D'autres études mettent en avant l'importance d'un aménagement adéquat des postes de travail de caisse pour prévenir les TMS et limiter les erreurs.



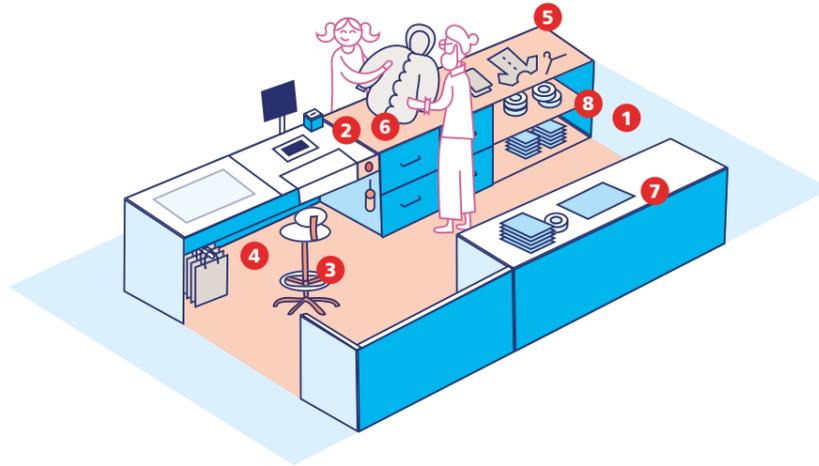
### Flux d'articles

- 7** Le tapis roulant situé en amont de la travailleuse devrait permettre d'amener les articles au plus proche du scanner fixe pour éviter tout effort de traction ou de manutention manuelle des articles. Une surface à rouleaux supplémentaire peut s'avérer nécessaire dans certaines situations.
- 8** Le scanner fixe devrait se trouver directement en face de la travailleuse et être recouvert d'une surface facilitant le glissement des articles (absence de rebord ou d'aspérité).
- 9** Le flux aval devrait être dans le prolongement du flux amont ou légèrement vers l'intérieur de façon à limiter la rotation externe des épaules.
- 10** La situation des codes-barres sur les articles devrait faciliter leur scannage et limiter au mieux leur manipulation. Une possibilité de scanner les articles lourds ou encombrants sans les manipuler devrait être envisagée (par ex. : liste de codes-barres spécifiques, douchette scanner mobile, étiquettes codes-barres décollables).
- 11** La possibilité de comptabiliser les articles avec codes-barres non fonctionnels devrait être envisagée (par ex. en utilisant une taille de chiffres facilement lisible lors d'entrées manuelles et en mettant à disposition une liste de codes-barres spécifiques).
- 12** La surface aval devrait être glissante, en décline ou avec rouleaux ou tapis pour faciliter l'acheminement aval des articles scannés. Il est conseillé d'éviter à la travailleuse des efforts supplémentaires pour évacuer les articles après scannage. La possibilité de mettre certains articles fragiles (p. ex. bouquet de fleurs ou figes fraîches à l'unité) à part pour les protéger peut s'avérer pertinente.
- 13** L'espace aval dédié aux articles déjà scannés devrait être suffisant et bien délimité pour éviter que les articles des différents clients ne se mélangent, ce qui oblige la travailleuse à retenir ou séparer les articles (= contrainte pour le membre supérieur aval).



### Outils de travail

- D'une façon générale, les outils de travail devraient être facilement accessibles, c'est-à-dire que la travailleuse ne devrait pas être obligée d'adopter une position contraignante\* pour les utiliser, d'autant plus si elle en a besoin fréquemment.
- 14** Le ticket de caisse devrait être accessible facilement pour la travailleuse, c'est-à-dire sans qu'elle ait à changer de position ou à adopter de positions contraignantes\*.
  - 15** Le lecteur de carte devrait être accessible facilement pour la travailleuse c'est-à-dire sans qu'elle ait à adopter de positions contraignantes (il peut p. ex. se situer à portée de main de la travailleuse ou alors sur un bras orientable qui permet de le rapprocher si nécessaire).
  - 16** Si la pesée de certains articles se fait à la caisse, il est conseillé de prévoir un scanner avec balance intégrée de façon à éviter des manipulations supplémentaires.
  - 17** L'écran devrait pouvoir être adapté en hauteur et orienté face à la travailleuse. Il ne devrait pas entraver le passage des articles volumineux. Le contraste devrait aussi pouvoir être adapté facilement aux souhaits de la travailleuse.
  - 18** Les différents réglages du siège et des outils de travail devraient être connus des travailleuses pour leur permettre d'adapter au mieux leur poste de travail à leur morphologie et à leurs préférences.
  - 19** Les travailleuses devraient avoir les pieds en contact avec le sol ou sur un repose-pied réglable.
  - 20** Les travailleuses devraient pouvoir reposer leurs avant-bras sur le plan de travail.
  - 21** La possibilité de communiquer avec les autres travailleuses et de demander de l'aide devrait être assurée (caisses « tandem », téléphone, talkie-walkie, oreillette, bouton d'alarme, etc.).
  - 22** Les systèmes pour enlever les antivols (p. ex. clef mécanique ou plaque de démagnétisation) devraient être facilement accessibles c'est-à-dire sans qu'il soit nécessaire d'adopter des positions contraignantes\*, et ceci d'autant plus s'ils sont utilisés fréquemment.
  - 23** Les parois de plexiglas anti-maladies contagieuses sont parfois présentes et appréciées des travailleuses. En effet, en plus de la protection contre les agents biologiques, elles constituent un rempart physique sécuritaire. Il est cependant conseillé de veiller à leur entretien et de s'assurer que la communication et la visibilité clients-travailleuses ne soient pas entravées par ces parois.
- Des normes (norme française : NF X 35-701, norme autrichienne : A 5910) proposent des indications sur les espaces de travail. Ces dimensions dépendent bien entendu de l'activité et du type d'articles commercialisés. Il est parfois difficile de les appliquer telles quelles et une évaluation globale de la situation de travail est nécessaire.



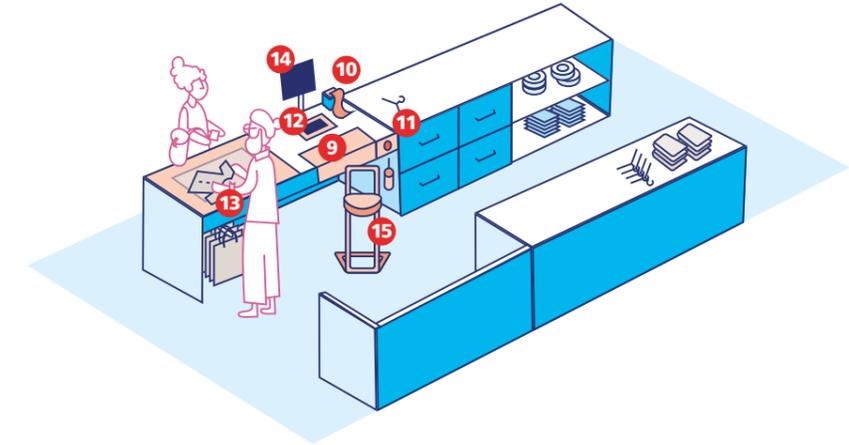
## Poste de caisse debout

### Espace de travail

- 1 Le passage de la clientèle derrière la travailleuse ne devrait pas être possible. Le passage de collègues derrière la travailleuse (p. ex. lors d'accès au poste) devrait être limité au maximum. Il est conseillé de privilégier un accès par caisse.
- 2 L'espace de mouvement devrait être suffisant pour éviter une position et des mouvements contraignants\* lors de l'activité, c'est-à-dire que la personne à la caisse doit avoir tout à portée de main et que sa liberté de mouvement doit être garantie.
- 3 La possibilité de s'asseoir régulièrement (siège assis-debout ou siège surélevé) doit être garantie afin de permettre à la personne de reposer ses jambes, d'alterner les positions du bas du dos et ainsi de relâcher les tensions lombaires.
- 4 Un espace pour les jambes sous le plan de travail devrait être prévu lors de la position semi-assise (siège assis-debout). Il est conseillé d'assurer à la travailleuse une position confortable des jambes devant elle qui lui permette simultanément de rester suffisamment proche du plan de travail (devoir écarter les jambes ou les décaler sur le côté est contraignant).
- 5 Le plan de travail principal (comptoir) devrait avoir des dimensions adaptées aux articles commercialisés, par exemple un comptoir de parfumerie peut être plus petit qu'un comptoir de magasin de multimédia où transitent des marchandises de plus grande dimension et en plus grand nombre.
- 6 La hauteur du plan de travail d'un poste de caisse peut rarement s'adapter à la taille de la travailleuse même si cela serait idéal. Le volume et le poids des articles commercialisés devraient cependant être pris en compte si la hauteur du plan de travail est fixe. Par exemple le comptoir d'un rayon d'électroménager devrait être plus bas que celui d'un rayon de bijouterie.

La hauteur du plan de travail devrait, de plus, prendre en compte l'activité. Par exemple pour le pliage des habits, il est conseillé d'avoir une surface de travail légèrement plus basse que les coudes pour faciliter les mouvements de large amplitude sans élévation des épaules.

- 7 Pour les emballages cadeaux, il est conseillé d'avoir une surface attenante dévolue à cette activité de hauteur et de taille adéquate (p. ex. les jouets sont plutôt commercialisés en boîtes volumineuses alors que les bijoux le sont en petits écrins). De même, une surface plus basse que le plan de travail principal pour poser les sacs en papier et les remplir pourrait être pertinente dans certains magasins, par exemple dans les magasins de chaussures.
- 8 Des rangements ou des espaces dévolus pour entreposer les outils de travail, les fournitures et autres accessoires (p. ex. sacs et matériel d'emballage, téléphone, différents dispositifs anti-vol, bouteille d'eau et affaires personnelles, articles abandonnés, différents cintres à habits, flyers divers, scotch, etc.) devraient être prévus. La facilité d'accès à ces éléments (hauteur, etc.) devrait être établie en fonction de la fréquence d'utilisation.
  - Pour les postes *self*, un plan de travail, un caddie de réserve ou un plan de travail accessoire devrait être prévu pour permettre à la travailleuse d'entreposer les articles et les rescanner lors de contrôles.



### Outils de travail

D'une façon générale, les outils de travail devraient être facilement accessibles, c'est-à-dire sans qu'il soit nécessaire d'adopter des positions contraignantes\*. Cela est d'autant plus important s'ils sont utilisés fréquemment.

- 9 La caisse devrait être facile d'accès pour la travailleuse et située à une hauteur adéquate.
- 10 Le ticket de caisse et le lecteur de carte devraient être accessibles facilement pour la travailleuse, c'est-à-dire sans qu'elle ait à changer de position ou à adopter de positions contraignantes\*.
- 11 L'alarme devrait être aisément accessible mais sans que l'on risque de la déclencher involontairement.
- 12 Le scanner (scanner fixe ou douchette scanner mobile) devrait être disposé de façon à permettre de scanner les articles sans adopter des postures contraignantes\*. De plus, un espace à côté du scanner devrait être assuré pour entreposer les articles scannés sans déclencher un double scannage.
- 13 Les systèmes pour enlever les antivols (p. ex. clef mécanique ou plaque de démagnétisation) devraient être facilement accessibles, c'est-à-dire sans devoir adopter de positions contraignantes\*. Cela est d'autant plus important si ces outils sont utilisés fréquemment.
- 14 L'écran devrait pouvoir être adapté en hauteur et orienté face à la travailleuse. Le contraste devrait aussi pouvoir être adapté facilement aux souhaits de la travailleuse.

- 15 Certaines entreprises installent des tapis anti-fatigue ou proposent des semelles amortissantes à leur travailleuses; ces aménagements sont souvent appréciés. Il est cependant essentiel de prévoir aussi une organisation et un aménagement du travail permettant l'alternance de différentes postures (p. ex. variété des activités et mise à disposition de sièges assis-debout ou de sièges surélevés).

Plusieurs études scientifiques identifient la station debout prolongée comme facteur de risque dans l'apparition des problèmes veineux dont souffrent en particulier les femmes ainsi que dans l'apparition de douleurs lombaires et plantaires. D'autres études scientifiques ont montré la nécessité d'alterner régulièrement les positions de travail assis et debout. Par ailleurs, certaines études mettent en avant une durée maximale de 40 minutes pour la station debout ininterrompue. En ce qui concerne les matériaux amortissants (semelle ou tapis anti-fatigue) certaines études ont conclu à un effet positif modéré sur l'inconfort.

Le poste *self* (c'est-à-dire l'endroit et les espaces de travail de la personne responsable des caisses *self*) reprend les facteurs pertinents des postes de caisse assis et debout.

## 5. Environnement psychosocial

L'environnement psychosocial, comme dans toute activité de service, est particulièrement important pour assurer la santé des travailleuses. Des ressources et des possibilités d'entraide devraient être favorisées pour aider les travailleuses à faire face aux diverses sollicitations de la clientèle et au rythme de travail. La reconnaissance ainsi que la satisfaction au travail sont aussi des points clefs qu'il importe de prendre en compte.

Il est recommandé de respecter en particulier les points suivants plus spécifiques aux postes de caisse :

### Charge cognitive

- Les sollicitations multiples étant particulièrement élevées au poste de caisse *self* (aide et assistance à la clientèle lors de problèmes techniques, explications et formation de la clientèle aux caisses *self*, validation des âges des clients lors de l'achat d'alcool, récupération des *self* scanners et des paniers, distribution de flyers ou de bons divers, etc.), il est conseillé de limiter le nombre de postes de caisse *self* à superviser par travailleuse.

Des études recommandent une surveillance de 3 ou 4 caisses *self* au maximum et déconseillent fortement les postes mixtes (caisse traditionnelle avec en plus surveillance caisse *self*).

### Charge émotionnelle

- Le rôle des travailleuses aux caisses *self* peut être perçu comme contradictoire : elles doivent assurer la satisfaction de la clientèle tout en garantissant la surveillance (p. ex. les vols aux caisses *self* sont courants et se déroulent bien souvent sous leurs yeux sans qu'elles aient ni le temps ni les moyens de réagir). Ce conflit de valeurs peut avoir des répercussions sur la satisfaction au travail et sur la santé des travailleuses et il importe d'en tenir compte.

Des études ont montré qu'une faible satisfaction au travail était associée à un plus grand risque de TMS chez les travailleuses des caisses.

### Violence et sentiment d'insécurité

- Les travailleuses devraient avoir la possibilité d'obtenir rapidement de l'aide (collègues, responsable hiérarchique, agents de sécurité) en cas de conflit avec un client de façon à éviter toute violence verbale ou physique.
- L'aménagement du poste de travail devrait permettre une séparation spatiale ou technique pour éviter un sentiment de vulnérabilité de la travailleuse de même que toute ébauche de violence verbale et/ou physique, sans entraver la communication et l'échange avec le client. Selon les cas, une inégalité de hauteur (travailleuse assise face au client debout) peut accentuer le sentiment de vulnérabilité de la travailleuse ainsi que la violence.
- Un manque de gestion la clientèle en attente, des contrôles inopinés (au *self* p. ex.) peuvent aussi accentuer la problématique de la violence. Des formations à la gestion de la violence verbale et physique sont conseillées.

Des études scientifiques ont montré que le sentiment d'insécurité augmentait lors de travail seul, en dehors des heures de pointe et en l'absence de service de sécurité.

### Surveillance

- De manière générale, les caméras de surveillance ne doivent pas permettre de filmer le comportement des travailleuses. Une information doit être faite dans ce sens pour éviter aux travailleuses le sentiment d'être contrôlé en permanence. Pour plus d'information à ce sujet : *Surveillance technique au poste de travail*. [www.seco.admin.ch/surveillance-technique-poste-travail](http://www.seco.admin.ch/surveillance-technique-poste-travail)



### Comptage du contenu de la caisse

- Dans le cas où la travailleuse serait responsable d'une éventuelle erreur de caisse, il est recommandé que les caisses soient rigoureusement individuelles et qu'aucune autre personne ne puisse s'en servir même exceptionnellement.
- Un comptage quotidien ou régulier est conseillé de façon à clarifier rapidement d'éventuelles erreurs.
- Le comptage devrait avoir lieu dans un endroit sûr hors de la zone de vente (bureau, endroit dédié).

## Références

Points de vigilance	Obligations légales
<b>Disposition des caisses</b>	LTr, art. 6; OLT 3, art. 2; 3; 24; 32
<b>Environnement physique :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ambiance lumineuse</li> <li>ambiance thermique</li> <li>ambiance sonore</li> </ul>	LTr, art. 6; OLT 3, art. 2; 3; 5; 6 OLT 3, art. 15; 24; OLT 4, art. 17 OLT 3, art. 16; 20 OLT 3, art. 22; Ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection contre les dangers liés au rayonnement non ionisant et au son (O-LRNIS; RS 814.711)
<b>Organisation du travail :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>durée du travail et du repos</li> <li>obligations incombant à l'employeur</li> </ul>	LTr, art. 6; 48; OLT 1, art. 70; OLT 3, art. 2; 3; 5; 6 LTr, art. 9; 10; 15; 15a; 16; 18; 19; art. 20; 20a; 21; 22; 27; 36; OLT 1, art. 13; 16; 18 à 21; art. 32a; 33; OLT 2; art. 25; 26; 26a LTr, art. 46; 47; OLT 1, art. 69; 73
<b>Poste de travail :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>aménagement du poste</li> <li>manipulation de charges</li> </ul>	LTr, art. 6; OLT 3, art. 2; 3; 5; 6 OLT 3, art. 23; 24 OLT 3, art. 23; 25
<b>Environnement psychosocial :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>sentiment d'insécurité</li> <li>surveillance</li> </ul>	LTr, art. 6; OLT 3, art. 2; 3; annexe 2 OLT 3 OLT 3, art. 2; 3; 5; 6 OLT 3, art. 26
<b>Maternité</b>	LTr, art. 35 à 35b; OLT 1, art. 60 à 66; OLT 3, art. 34; OProMa
<b>Jeunes travailleurs</b>	LTr, art. 29 à 32; OLT 5; ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes

### Normes

norme française (AFNOR): NF X 35-70  
norme autrichienne (ÖNORM): A 5910

### Revue de littérature

Voirol, C. (2023). Revue « rapide » de la littérature (rapid-review) relative à l'aménagement des postes de caisses dans les établissements de la grande distribution (Secteur « Conditions de travail » – Secrétariat à l'Économie [SECO] (ed.)). Haute École Arc Santé, Haute École Spécialisée de Suisse occidentale HES-SO // University of Applied Sciences Western Switzerland. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33622.46406>



