

FICHE D'IDENTITÉ



- **NOM** : Castorama
- **LIEU** : La Défense, dans les Hauts-de-Seine
- **ACTIVITÉS** : grande distribution. Spécialiste du bricolage, jardinage, décoration et aménagement de la maison
- **EFFECTIF** : 30 salariés.
- **SURFACE** : 9 400 m² sur deux niveaux
- **GROUPE** : Kingfisher

GRANDE DISTRIBUTION

Faire mieux partout où c'est possible

Les transformations opérées dans le magasin Castorama de la Défense, dans les Hauts-de-Seine, ont permis, en un an, de diviser l'absentéisme par cinq. Grâce à une mobilisation à l'échelon national, l'enseigne multiplie les actions visant à réduire les manutentions manuelles, les chutes de hauteur et les risques liés à la découpe du bois.

L'essentiel



> **L'ENSEIGNE** s'est engagée dans un programme de prévention des risques professionnels visant notamment à réduire les manutentions manuelles, les chutes de hauteur et les risques liés aux émissions de poussières de bois.

> **UNE DÉMARCHE** de fond est menée sur le management de la prévention, avec la nomination dans chaque magasin d'un responsable sécurité, chef d'orchestre de la politique mise en œuvre.

> **CERTAINES AMÉLIORATIONS** techniques font l'objet de tests sur des prototypes mis en place dans des magasins pilotes.



© Gael Kerbaol/INRS

TURN-OVER ÉLEVÉ, conditions de travail parfois difficiles... Sébastien Baot ne cache pas que, lorsqu'il a pris il y a deux ans la direction du magasin Castorama de La Défense, dans les Hauts-de-Seine, la situation n'était pas simple. La configuration du magasin, implanté sur deux niveaux au cœur d'un centre commercial, ne simplifie pas les choses. C'est pourtant aujourd'hui l'un des sites pilotes de l'enseigne, qui a opéré avec succès un virage radical sur le champ de la prévention des risques professionnels.

À La Défense, entre 2017 et 2018, l'absentéisme a été divisé par cinq. Comme tous les magasins de l'enseigne, le site a été doté d'un chef d'orchestre de la prévention. Son nom: El-Hadi Chenoufi, responsable sécurité et maintenance, à qui la direction a donné les moyens et la légitimité nécessaires. « Parler prévention seulement deux jours par semaine ne suffit pas. Le sujet doit être intégré au quotidien », souligne Sébastien Baot. Dans la journée, plusieurs temps forts ont été créés: les quarts d'heure sécurité consacrés à un thème donné,

☑ **Achat de plates-formes individuelles roulantes, de transpalettes manuelles ou électriques ou encore de nacelles pour supprimer les girafes... Les premières mesures mises en place par l'enseigne sont passées par une standardisation du matériel.**

par exemple, ou les séances d'éveil musculaire du matin. « Ce sont des rituels propices aux échanges et des moments de convivialité autour desquels les équipes se soudent », explique El-Hadi Chenoufi. « Nous sommes entrés en relation avec l'enseigne dans le cadre d'un programme régional de prévention 2014-2017 ciblant le secteur du bricolage. La sinistralité de Castorama, en Ile-de-France, était particulièrement élevée, explique Véronique Venet, ingénieur-conseil à la Cramif. En combinant une action au niveau du siège et des

visites d'établissements, nous avons étudié les pistes de progrès possibles en matière de maintenance manuelle, de chutes de hauteur et de réduction des expositions aux poussières de bois. » Les chiffres parlent d'eux-mêmes: 70 % des accidents du travail sont liés à la manutention.

Le temps de s'organiser

« Que ce soit pour le dépotage, la mise en rayon ou la récupération des articles en hauteur, le diagnostic de la Cramif nous a fait nous remettre en question », explique Jérôme Bourgy, responsable prévention des risques professionnels de l'enseigne. Rapidement, des solutions techniques ont été envisagées: achat de plates-formes individuelles roulantes, de transpalettes manuels ou électriques ou encore de nacelles pour supprimer les girafes. « Cette standardisation du matériel s'est accompagnée d'une démarche de fond sur le management de la prévention et d'une valorisation de nos responsables sécurité, poursuit Jérôme Bourgy. Ils avaient avant tout des profils très techniques, principalement axés sur la sûreté, la maintenance réglementaire et la sécurité incendie. Il a fallu redéfinir le métier de façon à porter la sécurité des collaborateurs dans le cadre d'une démarche globale, coconstruite avec nos relais régionaux et intégrée pas tous. »

Le slogan « Prenons soin de nous » s'affiche partout. Et il se matérialise parfois avec les choses les plus simples. « Lorsqu'une palette arrivait le lundi à 8 heures, elle était mise en rayon une heure après. Désormais, c'est fait à J+1, ce qui laisse aux logisticiens le temps de s'organiser, de prévoir les moyens nécessaires », explique Sébastien Baot. En octobre 2017, à l'occasion d'une semaine nationale de la sécurité, un ergonome est intervenu dans les magasins pour présenter l'éveil musculaire, démarche qui est depuis généralisée quotidiennement chez Castorama France.

« Les espaces ont été réaménagés autour de l'allée centrale pour simplifier la circulation, évoque Paulin Aka, l'un des vendeurs. En rayon, tous les gros volumes, comme la peinture, les climatiseurs..., sont laissés sur palettes pour limiter les



© Gaël Kerbool/INRS

La configuration du magasin et son emplacement au sein du centre commercial de La Défense apportent de nombreuses contraintes. Au niveau des poussières de bois, notamment, l'implantation d'un dépoussiéreur à l'extérieur est impossible.

manutentions. » « Nous réfléchissons également à ce qui peut être directement placé en zone de retrait, ajoute El-Hadi Chenoufi. Autant le client a besoin de voir les échantillons de carrelage, autant exposer des toilettes ne me semble pas pertinent. Certains choix relèvent du bon sens. »

Pour éviter l'accumulation de cartons stockés en hauteur, le magasin a opté pour des bacs identifiés, ce qui permet de récupérer plus vite l'article dont on a besoin. Escabeaux et autres girafes ont été bannis. « Notre nouvelle plateforme élévatrice individuelle, qui travaille sans mouvement de translation, est particulièrement appréciée. Les besoins en équipements sont discutés avec le CHSCT et en termes de dotation, j'ai l'écoute de la direction », reprend le responsable sécurité et maintenance.

Répondre

Pour simplifier les flux, deux presses à balles ont été installées. Une à chaque niveau. « Les déchets cartons passaient par le monte-charge, ce qui générerait beaucoup d'attente et des couloirs vite encombrés », se souvient Arnaud Livardi, un opérateur. Pour lui, c'est surtout en matière de réduction de la coactivité que la mise en place

de ces compacteurs à cartons a tout changé. D'autant que les monte-charge sont situés au bout d'un long couloir étroit.

À la découpe du bois, il a également fallu composer avec les contraintes du magasin. « Nous travaillons sur la configuration des installations de découpe et la définition du cahier des charges pour les fabricants de scies à panneaux, avec des exigences sur le captage des poussières au plus près de la zone d'émission, le rejet à l'extérieur et la gestion des déchets », indique Véronique Venet. « Ici, nous avons une installation atypique, puisqu'il était impossible d'implanter le dépoussiéreur à l'extérieur, sur le parvis de La Défense », explique Éric Violleau, de l'entreprise Sogemo, qui a travaillé sur le projet. Un prototype est en test. Le contrôle des vitesses d'air et des prélèvements atmosphériques seront réalisés prochainement par le Centre de mesures physiques de la Cramif. « Certains points sont encore à l'étude, notamment le changement de sac, précise Vanessa Cheminade, contrôleur de sécurité à la Cramif. Nous avons fait des recommandations: la mise en place d'une presse à briquettes pour compacter les poussières ou d'un système de big bags à chaussette équipés d'un lien qui se referme avant le décrochage. »

Au niveau national, un plan d'investissement a été établi pour le remplacement des installations les plus anciennes ou les plus émissives en termes de poussières. Le magasin de La Défense est site pilote pour ce programme. « Nous avons une volonté de déploiement du prototype, qui sera mis en adéquation avec les particularités des magasins. Sur ce sujet, il nous faudra faire du sur-mesure », insiste Jérôme Bourgy. Plus globalement, un travail de mise en commun des bonnes pratiques se poursuit. En février 2018, une étude ergonomique nationale a été lancée et décomposée par secteur: décoration, aménagement, logistique... Des audits réalisés par un ergonome sont en cours. La finalité: décortiquer l'organisation, corriger les problèmes rencontrés ponctuellement et, surtout, définir des règles communes. ■

Grégory Brasseur

LE CHIFFRE

70%

des accidents du travail qui surviennent au sein de l'enseigne sont liés aux manutentions.

> REPÈRE

Se sentir en sécurité permet de faire son métier pleinement. L'an dernier, le magasin de La Défense a gagné le premier challenge sécurité Castorama. Cette reconnaissance a aussi permis de montrer aux collaborateurs que porter ce sujet ne constitue pas un frein en termes de chiffre.