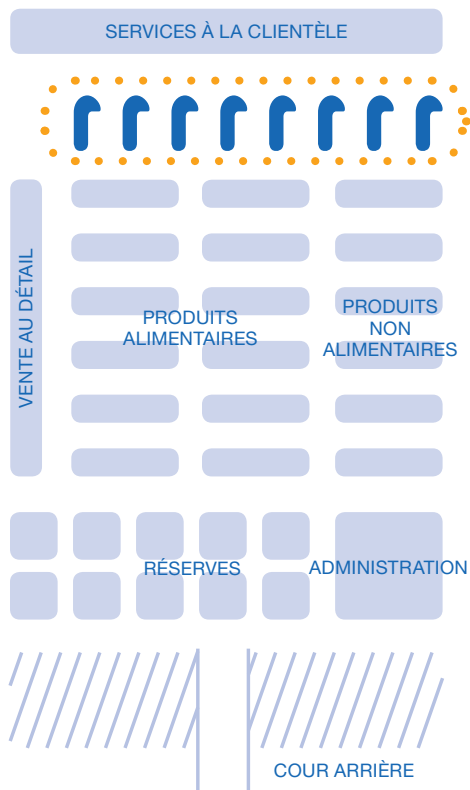




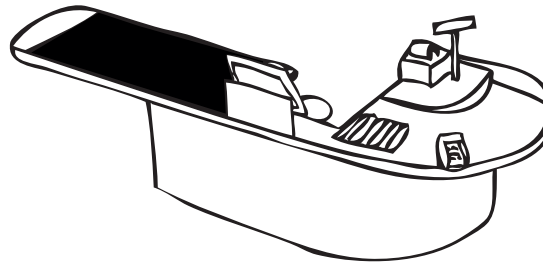
MISE À JOUR  
FÉVRIER 2015

FICHE N°20

# Poste d'encaissement caisse centrale



LIGNES DE CAISSES



# DESCRIPTION DES TÂCHES

## TÂCHES HABITUELLES



.....  
 Accueil du client.  
 .....

Traitement des articles : saisie des articles sur le tapis amont, lecture et enregistrement des codes-barres des articles, déposés des articles sur le tapis aval.  
 .....

Traitement des emballages : extraction des antivols, retrait des cintres.  
 .....

Gestion des codes-barres inconnus, des tickets promotionnels, des cartes de fidélité...  
 .....

Paiement et utilisation des éléments monétiques : remise des tickets de caisse, encaissements, édition de factures...  
 .....

Dernier contact avec la clientèle.  
 .....

Mise en place et clôture de la caisse : prélèvement par pneumatique, retrait caisse, nettoyage de la caisse...  
 .....

Ces tâches s'effectuent :

.....  
 dans une zone amont (réservée à l'accueil des clients et la prise des articles),  
 .....

une zone intermédiaire (utilisée dans la phase de scannérisation et traitement des emballages),  
 .....

une zone aval (dédiée à l'évacuation des articles, aux échanges monétiques et à la clôture des échanges commerciaux).  
 .....

## TÂCHES PONCTUELLES

.....  
 Nettoyage des tapis et caisse (bris de produits...)  
 .....

## LES PRINCIPAUX RISQUES



.....  
 Risques liés  
 .....

à la charge physique de travail,  
 .....

aux équipements de travail,  
 .....

aux circulations,  
 .....

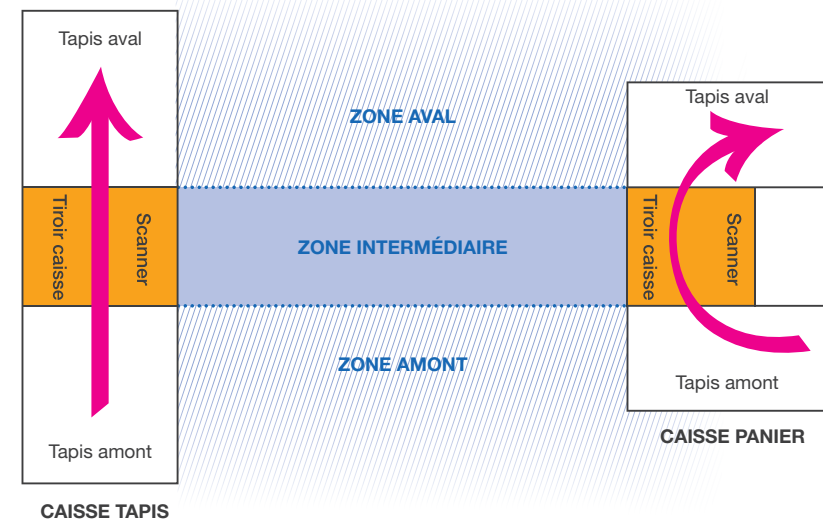
aux ambiances thermiques,  
 .....

à l'électricité,  
 .....

aux ambiances lumineuses,  
 .....

aux agressions et incivilités.  
 .....

Risques psychosociaux.  
 .....



# LES CONTRAINTES POSTURALES ET TMS

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Espace de travail encombré, exigü ou inadapté.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Utiliser des postes d'encaissement conçus suivant la norme de conception NF X 35-701.</li> </ul>
Absence de siège ou siège inadapté.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Utiliser une assise de travail répondant aux caractéristiques suivantes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assise de travail doit autoriser les 3 positions : assis, debout, assis-debout.</li> <li>• Les réglages de l'assise de travail :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- la hauteur de l'assise variable,</li> <li>- l'inclinaison et le basculement de l'assise,</li> <li>- la synchronisation du dossier,</li> <li>- la rotation de l'assise,</li> <li>- le réglage aisé avec 3 manettes maximum.</li> </ul> </li> <li>• Stabilité du siège sur 5 pieds avec roulettes autobloquantes.</li> </ul> </li> </ul>
Disposition des différents matériels utilisés au cours des phases d'encaissement : implantation des éléments monétiques en zone amont.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Implanter les périphériques en respectant le déroulement chronologique des opérations de caisse afin d'éviter des « retours arrière » entraînant des torsions et/ou flexions du tronc.</li> </ul>
Orientation des tapis amont et aval et leur dimension.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Positionner les tapis amont et aval de manière à limiter l'envergure des mouvements afin de ne pas engendrer un champ de traitement supérieur à 180° des articles.</li> <li>✎ Limiter la largeur du tapis amont et prévoir une longueur de tapis aval suffisante afin d'éviter les goulots d'étranglement.</li> </ul>
Positionnement de la cellule photoélectrique du tapis amont.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Placer ce dispositif efficace au plus près de la caissière afin de limiter l'amplitude du travail des bras.</li> </ul>

✎ Solution à intégrer dès la conception

✎ Solution nécessitant des équipements de protection individuelle


## LES CONTRAINTES POSTURALES ET TMS (SUITE)

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Dispositifs de commande de défilement des tapis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Positionner ces commandes à droite de la caissière et privilégier la synchronisation automatique des tapis amont et aval.</li> </ul>
Positionnement du scanner et ses caractéristiques (faible sensibilité, performance...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Privilégier l'utilisation d'un lecteur bioptique fixe ou d'un scanner permettant une lecture à 360° des codes-barres, d'encombrement minimal sous la caisse, associé à une douchette sans fil de préférence, à niveau sonore limité, centré par rapport à la position de l'hôte (esse) de caisse.</li> </ul>
Positionnement du clavier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Positionner le clavier entre 12 et 20 cm du plan de travail de la caissière et l'incliner de 20 à 35°.</li> </ul>
Positionnement de l'écran tactile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Utiliser un écran tactile ajustable en hauteur, en rotation, en profondeur et inclinable.</li> <li>✎ Il doit être situé à environ 415 mm des yeux de l'hôtesse.</li> </ul>
Positionnement des listings codes prix, miroirs, systèmes antivols, lecteur de cartes bancaires, téléphone, clavier de saisie des codes confidentiels...	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Les périphériques les plus utilisés doivent être positionnés dans la limite de la zone d'atteinte des 585 mm.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrêt d'urgence.</li> <li>• Système d'appel de sécurité.</li> <li>• Balance à intégrer dans le lecteur bi-optique.</li> <li>• Clavier.</li> <li>• Lecteur bioptique fixe (scanner).</li> <li>• Lecteur optique mobile (douchette sans fil).</li> <li>• Imprimante ticket de caisse.</li> <li>• Découpleur.</li> </ul> </li> </ul>

✎ Solution à intégrer dès la conception

✎ Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

## LES CONTRAINTES POSTURALES ET TMS (SUITE)

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
<p>Poste d'encaissement pour personne à mobilité réduite (PMR).</p>	<p> <b>Ajuster l'assise de travail et la zone d'encaissement de préférence indépendamment des tapis amont et aval.</b></p>
<p>Gestes répétitifs et les temps de repos insuffisants.</p>	<p>Aménager des temps de pause suffisants et adaptés afin de faciliter la récupération de la charge physique et mentale.</p> <p>Privilégier la mise en place d'une polyvalence volontaire et planifiée afin d'alterner des tâches ne présentant pas les mêmes contraintes gestuelles et posturales.</p> <p>Instaurer une rotation du personnel sur les différentes caisses afin d'équilibrer les charges physiques et psychiques : alternance sur caisse gauche / droite et sur caisse à faible / haut débit...</p>
<p>Extraction difficile des produits à forte valeur ajoutée avec emballage de sécurité.</p>	<p>Remplacer ces emballages par des étiquettes RFID et adapter le nombre de bornes de détection.</p>

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

# LA MANUTENTION DES ARTICLES LOURDS ET/OU VOLUMINEUX

## PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE

Préhension d'articles lourds depuis la zone amont vers la zone aval.

Remise directe à la caisse des packs (au-dessus de la caisse).

Manipulations supplémentaire pour la lecture des codes-barres des articles : recherche des codes-barres sur les produits, présentation du code face au scanner.

Extraction d'un article d'un emballage (pack ou carton) afin d'en scanner le code barre.

Dispositifs d'ensachage augmentant la manutention des articles et la charge mentale de travail.

## SOLUTIONS ENVISAGEABLES

Proscrire toute manipulation de marchandises supérieures à 8 kg (recommandation de la CNAMTS R440).

Informers les clients que les packs de produits lourds restent dans le chariot au moyen de pictogramme en tête de tapis par exemple.

Mettre à disposition des caissières des douchettes, des plaquettes avec « Gencod »...

 **Obtenir des fournisseurs des codes barre détachables sur les articles lourds.**

 **Obtenir des fournisseurs des codes barre sur plusieurs faces des emballages pour faciliter leur lecture par le scanner et la douchette**

 **Obtenir que tout emballage de regroupement d'articles soit doté d'un code-barres de produit individuel.**

Supprimer l'ensachage par la caissière.

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

# L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Matériel de caisse défectueux ou insuffisamment entretenu.	Mettre en place un cahier de maintenance des caisses et une organisation pour la remontée d'information vers les services techniques / maintenance / entretien.
Accès à l'espace de travail restreint.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir une largeur d'accès de 80 cm minimum sans présence d'obstacles.</li> </ul>
Ambiances thermiques froides générées par une température froide ou des courants d'air.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éloigner les lignes de caisses des rayons froids et des portes d'entrée du magasin.</li> <li>Mettre en place des sas, carrousels aux accès du magasin...</li> <li>Aménager des protecteurs translucides sur la partie arrière du poste d'encaissement ou à l'arrière de l'assise de travail.</li> <li>Planter au-dessus des lignes de caisses des radiateurs thermiques ou des diffuseurs type manche à air.</li> <li>Garantir des températures de travail comprises entre 18 et 24°C et des vitesses d'air maximum de 0,2 m/s au poste de travail.</li> </ul>
Ambiances lumineuses éblouissantes ou insuffisantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planter les systèmes d'éclairage de manière à éviter les reflets sur la vitre du scanner et des écrans.</li> <li>Respecter un niveau d'éclairage de 400 à 500 lux.</li> </ul>
Ambiances sonores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Régler le niveau sonore des musiques d'ambiance et d'animation de manière à garantir un niveau sonore au poste de caisse inférieur à 70 dB(A) et éviter les messages publicitaires en boucle.</li> </ul>
Contact avec la clientèle : incivilité, risque d'agression.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer dans le mobilier un dispositif discret d'appel à renfort (alarme avec commande au pied...).</li> <li>Protéger la zone arrière de l'espace de travail (hors poste en îlot).</li> <li>Gérer les files d'attente.</li> </ul> <p>Former le personnel à l'accueil, la gestion des conflits et mettre en place une prise en charge des victimes en cas d'agression (soutien psychologique...).</p>

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle



## EN PRATIQUE

Code barres détachable d'article lourd (>8kg)



Accès au poste de travail d'un poste d'encaissement en îlot sans obstacle



Sécurisation physique de la zone arrière du poste de travail



Gestion des files d'attente avec affichage vidéo





## RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

### OUVRAGES

**CNAMTS - R 440** L'évaluation des risques liés à la manutention manuelle des charges au poste d'encaissement dans les hypermarchés et supermarché. Limites pratiques permettant de diminuer les risques dus aux manutentions manuelles

**CARSAT LR - Recommandation - T16**

La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public

**CARSAT LR** Guide de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la recommandation T16

**CRAMIF – Fiches DTE 23-1 à DTE 24-4**

Prévenir les risques de braquage dans les commerces de proximité

**INRS - ED 79** Conception et aménagement des postes de travail

**INRS - ED 85** L'éclairage artificiel au poste de travail

**INRS - ED 104** Implantation des espaces de travail

**INRS - ED 718** Conception des lieux de travail

**INRS - ED 775** Les hyper caissières

**INRS - ED 797** Troubles musculosquelettiques du membre supérieur

**INRS - ED 835** Les maladies professionnelles

**INRS - ED 865** Analyser le travail pour maîtriser le risque TMS

**INRS - ED 869** Se laver les mains

**INRS - TJ 22** Hygiène et sécurité dans la distribution alimentaire

**PERIPHEM** Les postes d'encaissement en hypermarché/supermarché

**AFNOR - Norme NF X 35-701** Principes ergonomiques pour la conception des postes d'encaissement

### SITES DE RÉFÉRENCE

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

<https://tmspros.fr/TMSPROS/>