



**l'Assurance  
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS

Caisse régionale  
Île-de-France



# TUTORIEL - ÉTAPE 4

## du programme TMS PROS

### Évaluation de la démarche



## | OBJECTIF DE L'ÉTAPE 4

**Cette étape vise à pérenniser la démarche, à développer l'autonomie en prévention des TMS et des lombalgies de l'établissement.**

**Ces objectifs pourront être atteints au travers :**

- des actions issues du plan d'actions et mises en œuvre,
- du tableau de bord enrichi permettant de mieux en mesurer ses effets et d'assurer un suivi de la démarche,
- de l'évaluation de la progression dans la démarche de prévention des TMS afin de mieux appréhender les acquis et les pistes d'amélioration.



## ÉVALUEZ LA PERTINENCE DE VOS ACTIONS SUITE AU DIAGNOSTIC

### Questions

### Commentaires

#### Question 25 :

**Les actions engagées ont limité ou supprimé les facteurs de risques identifiés lors du diagnostic :**

Oui  Non

Les actions engagées doivent découler du diagnostic et des causes identifiées.

Certaines actions seront rapides à mettre en œuvre et l'évaluation de leur pertinence sera d'autant plus possible. Pour les autres, il est possible que cela prenne plus de temps.

L'évaluation même partielle de vos actions en cours sera à même de redonner une impulsion ou d'adapter vos actions de prévention.

L'objectif étant de pouvoir évaluer votre progression et d'aboutir à une limitation ou à une suppression des facteurs de risques identifiés lors du diagnostic.

#### Question 26 :

**Votre établissement a intégré au moins deux nouveaux indicateurs dans le tableau de bord :**

Oui  Non

Afin de mieux suivre les effets de votre démarche, il est nécessaire d'enrichir votre tableau de bord (déjà renseigné à l'étape 1) avec de nouveaux indicateurs que vous pourrez trouver dans l'onglet « Indicateurs complémentaires » de l'outil tableau de bord.

Le choix d'indicateurs propres à l'entreprise tels que : l'activité, les effectifs, etc. facilitera l'appropriation de la démarche pour une majorité de salariés.



## VOTRE TABLEAU DE BORD : VOTRE OUTIL DE SUIVI

### Questions

#### Question 27 :

**Vous utilisez votre tableau de bord à l'occasion de :**

- CSE/CSSCT \*
- Comité de Direction
- Réunion Sécurité
- Mise à jour du document unique
- Autre, précisez : .....

*\* CSE : comité social et économique / CSSCT : commission santé, sécurité et conditions de travail*

#### Question 28 :

**Réalisez votre évaluation de la démarche :**

**L'outil d'évaluation est disponible dans vos pièces jointes.**



**Joindre votre évaluation actualisée.**

### Commentaires

Il est important d'analyser et de communiquer régulièrement sur l'évolution des indicateurs en lien avec l'avancement de votre démarche. Cela favorisera, l'intégration de la prévention des TMS dans la durée.

Vous avez utilisé cet outil en début de démarche lors de l'étape 1. En renouvelant cette évaluation, vous allez pouvoir mesurer les progrès réalisés ainsi que les améliorations à poursuivre.

En comité de pilotage ou en groupe de travail, réalisez l'évaluation de votre démarche à l'aide de l'outil INRS « Évaluation de la démarche de prévention des TMS et des lombalgies ». Il vous permet de mesurer votre progression en prévention des TMS et des lombalgies et d'identifier les axes de progrès possibles.

Cette évaluation pourra se faire en comité de pilotage, ou bien en groupe de travail. Il est important que cette évaluation soit faite de manière collective et pluridisciplinaire en évitant soigneusement une évaluation individuelle quelles que soient les compétences de la personne qui la réalise.

**L'établissement mesurera les évolutions avec cette nouvelle évaluation (vis-à-vis de celle réalisée à l'étape 1).**



## COMMENT PÉRENNISER VOS ACTIONS

Pour être sûr(e) que votre démarche de prévention des TMS soit pérenne, vous devez :

- maintenir le niveau de compétences internes en prévention des TMS,
- continuer d'enrichir votre tableau de bord régulièrement,
- observer de nouvelles situations de travail à risques,
- communiquer dans la durée sur la démarche de prévention engagée auprès de vos salariés et des représentants du personnel (affichage, newsletter, baromètre social, réunions, etc.).



# RETOUR D'EXPÉRIENCE TMS Pros

## TÉMOIGNAGE DE «DON'T CALL ME JENNYFER»

### 1. Présentation succincte de l'entreprise et de son activité

DON'T CALL ME (DCM) JENNYFER est une marque de prêt-à-porter et d'accessoires pour adolescentes et adolescents (Leader chez les 10-15 ans).

L'entreprise compte 1 500 salariés en France dont 200 sur le site logistique du Mesnil-Amelot (77). Ce dernier réalise toute la réception, la préparation de commandes et l'expédition des marchandises pour l'ensemble des 350 magasins DCM Jennyfer répartis dans le monde.

### 2. Comment a émergé la problématique des TMS dans votre entreprise ? (Causes possibles : absentéisme, accidents du travail (AT), maladies professionnelles (MP), plaintes, etc. ?)

Depuis les années 2000, l'entrepôt a connu beaucoup de transformations. Nous avons vécu des années de forte croissance avec un nombre important de salariés présents causant une augmentation du nombre d'AT et de MP. Ces dernières se sont même traduites par des absences plus longues.

Sur le dépôt logistique, nous avons clairement subi une hausse de la sinistralité durant les années 2015, 2016 et 2017 en terme d'AT et de MP.

Pourtant, les conditions de travail font partie intégrante des préoccupations de la direction, qui au fur et à mesure des modifications apportées au sein du dépôt, a veillé au bien être des collaborateurs et à la prévention du risque de survenue des TMS.

### 3. Comment avez-vous eu connaissance du programme TMS Pros ?

Suite à cette sinistralité entre 2015 et 2017, nous avons été contactés par la Cramif afin de nous engager dans le programme TMS Pros.

Nous ne cachons pas qu'au début nous étions réfractaires à adhérer à ce programme. De manière informelle, nous considérons être déjà engagés dans une démarche de lutte contre les TMS au regard de notre sinistralité en baisse. Toutefois, suite aux différents échanges avec la Cramif, nous avons décidé d'y prendre part afin de formaliser officiellement notre démarche de prévention des TMS.

### 4. Avez-vous eu des difficultés pour déployer la démarche TMS Pros ? Si oui, comment avez-vous fait pour y faire face ? Si non, comment avez-vous procédé ?

Le déploiement de la démarche n'a pas été si difficile.

Nous avons tout d'abord identifié une compétence en interne (Responsable méthode et organisation logistique) qui a suivi la formation «Personne ressource» animée par un organisme de formation habilité par l'INRS (Active Ergonomie).



Cette formation lui a permis de prendre en charge le suivi et la mise en œuvre de la démarche à l'aide des outils associés afin d'atteindre nos objectifs (réduire les facteurs d'exposition aux TMS, diminuer l'absentéisme, etc.).

La personne ressource a pu alors déployer le programme en étant bien outillée. En parallèle nous avons informé les membres de notre CSSCT et du CSE de la réalisation de ce programme.

En marge des différents COPIL, nous avons mis en place des groupes de travail composés de salariés, membres de la CSSCT et de chefs d'équipe afin qu'ils puissent nous partager leurs idées. L'objectif de ces groupes de travail était de se confronter aux contraintes réelles que rencontrent les collaborateurs sur le terrain et d'essayer de trouver ensemble des solutions aux problèmes de TMS mis en exergue par le diagnostic.

Nous avons également sollicité l'intervention d'un ergonomiste du travail, qui a pu nous apporter son expertise et donc un point de vue différent mais nécessaire pour mieux identifier nos axes de travail.

#### **5. Vous avez réalisé un diagnostic sur le poste « Préparation de commandes », comment en êtes-vous arrivés à cibler votre action sur ce poste ?**

Avant de réaliser un diagnostic sur ce poste, nous avons effectué un dépistage sur différents postes. Nous nous sommes appuyés sur l'analyse des accidents du travail déclarés sur ces deux dernières années survenues sur ces différents postes afin d'en identifier les causes. L'analyse de ces dépistages a permis d'identifier de façon claire et irrévocable qu'il était nécessaire de cibler le poste de préparation de commandes « picking classique ».

#### **6. Quels ont été les résultats obtenus (organisation, technique (matériel, aménagement de l'espace), humain) ? Quels ont été les retours des salariés suite à ces améliorations ?**

Grâce aux groupes de travail et COPIL, nous avons pu élaborer un plan d'actions comprenant un certain nombre de mesures, visant à réduire le risque de TMS au sein du service de préparations de commandes.

Nous avons modifié les différentes hauteurs de prélèvements et acquis des chariots de préparation. Ces deux éléments ont permis à nos salariés d'être nettement moins sollicités musculairement et par conséquent de réduire le risque d'accidents liés aux TMS ou même le risque de maladies professionnelles.

Les résultats ont été très satisfaisants. Les salariés ont complètement adhéré à cette nouvelle organisation de leurs espaces de travail.

Pour cela, avant la mise en place définitive du chariot de préparations de commandes, nous avons organisé par l'intermédiaire d'un chef d'équipe un test d'une durée d'un mois afin de valider son utilisation.

Nous avons interrogé chacun de nos préparateurs afin de s'assurer de ce qu'ils pensaient de la mise en place de ce nouvel outil. Nous avons formalisé les résultats de cette enquête de satisfaction et nous les avons présenté en COPIL.

## 7. Quels freins voyez-vous dans la mise en place de cette démarche ? Comment les avez-vous levés ?

L'aspect financier a été le seul frein de la démarche. Il a fallu prioriser nos besoins pour ensuite arbitrer. Nous avons dû faire des choix au détriment d'autres points en cours mais moins urgents.

## 8. Quels leviers avez-vous identifiés ? Que vous ont-ils apporté ?

La démarche TMS Pros nous a permis d'officialiser notre engagement dans la lutte contre les TMS au sein de notre entrepôt.

Cela nous a permis de mettre en lumière le travail que nous effectuons depuis des années. Grâce à la démarche, les collaborateurs et les instances représentatives du personnel (IRP) ont pu constater notre volonté réelle de travailler sur les TMS.

De plus, cette démarche nous a permis de former une personne ressource qui est aujourd'hui capable de réaliser en toute autonomie, des diagnostics et des plans d'actions, pour les autres postes de l'entrepôt.



La mise en œuvre de la démarche de prévention des TMS s'est concrétisée par la remise d'un diplôme à l'établissement. Ce diplôme récompense l'établissement et ses salariés sur les actions engagées et surtout sur sa capacité à mobiliser ses équipes.





# POUR TOUTES INFORMATIONS

## VOS INTERLOCUTEURS



### **Cramif**

17/19 Avenue de Flandre

75019 Paris Cedex

✉ [infos.tmspros.cramif@assurance-maladie.fr](mailto:infos.tmspros.cramif@assurance-maladie.fr)

**3679**

Service gratuit  
+ prix appel

Pour en savoir plus, rendez-vous sur  
[cramif.fr](http://cramif.fr)

**TUTORIEL - ÉTAPE 4**  
**Programme TMS PROS**  
**Évaluation de la démarche**

Cramif – Direction de la communication – Janvier 2023