

# ADDRESSING PHYSICAL AND PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE RETAIL AND WHOLESALE SECTOR

PROGETTO CONGIUNTO  
SULLE BUONE  
PRATICHE





# Ringraziamenti

Il presente rapporto è stato elaborato dal centro METICES dell'Université Libre de Bruxelles (ULB), segnatamente da Isabelle Carles, sotto la guida di Guy Lebeer e Valter Cortese.

Vogliamo esprimere la nostra gratitudine a coloro che hanno contribuito a questo progetto dedicando il loro tempo e partecipando alle interviste. Un ringraziamento va rivolto a Mathilde Tabary, Christophe Labattut e Remi Desmet di Carrefour, Francia, nonché a Jean-Pierre Zana, esperto di ergonomia, dell'INRS. Per la Finlandia, vogliamo ringraziare Erika Kähärä (PAM), Juha Saarinen (Keslog Oy), Riikka Lindholm (Federazione Finlandese del Commercio). Vorremmo ringraziare Beatrix von Eycken e Peter Wiesenekker della Metro, Germania e Doug Russell di Usdaw, Regno Unito. Infine ma non da ultimo, un sentito ringraziamento è rivolto ad Ilaria Savoini, Claire Williams e Alexandra Simon di EuroCommerce e Laila Castaldo di UNI Europa Commerce per il loro prezioso contributo al progetto.





# Premessa

Il settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso è costruito sulle persone: le nostre imprese occupano 29 milioni di addetti impiegati in tutta una serie di professioni e si affidano al loro impegno per garantire la qualità e un buon servizio clienti per ottenere risultati di successo. Di conseguenza, abbiamo profuso un grande impegno nel garantire la salute fisica e psicologica, la sicurezza e il benessere per il nostro personale.

Siamo felici che EuroCommerce et Uni Europa abbiano potuto collaborare nell'affidamento di un progetto di ricerca e la produzione di una guida utile, basata sui risultati di uno studio che ha coinvolto i membri e gli iscritti. Ciò ha permesso di fare luce su tutta una serie di ambiti di rischio in termini ergonomici, di stress da lavoro correlato e di rischi psicosociali, indicando alcuni esempi di pratiche innovative basate sulla collaborazione tra le parti sociali al fine di migliorare il benessere e la sicurezza. A tal riguardo, ricordiamo le iniziative per alleviare un'inutile tensione durante la sistemazione dei prodotti negli scaffali, individuare i focolai di rischio nei punti vendita, ridurre la tensione che si crea quando si rimane a lungo nella stessa posizione, progettare i negozi per ridurre il rischio di ingiurie verbali o aggressioni fisiche da parte dei clienti, fornire un supporto e una consulenza professionale di natura psicologica al personale vittima di atti di violenza.

Raccomandiamo i risultati dello studio e le conclusioni derivanti dalla guida a tutte le imprese di qualsiasi dimensione ed ambito di attività. Speriamo che il management e i rappresentanti dei lavoratori possano trovare degli esempi utili per garantire un ambiente di lavoro sicuro e sano. In questo modo potranno aiutare i lavoratori a dare il meglio e le aziende a fornire un servizio di qualità per attrarre e fidelizzare i clienti.



**Christian Verbeuren**  
*Direttore generale  
EuroCommerce*



**Oliver Roethig**  
*Segretario regionale  
Uni Europa*

# Indice

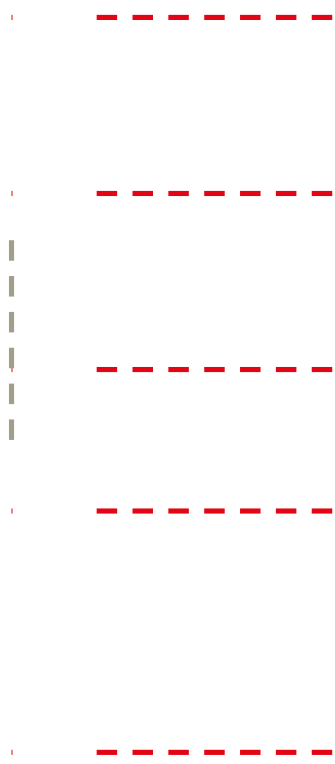
Metodologia	9
Riassunto esecutivo	11
Introduzione	13
<hr/>	
<b>Capitolo 1</b> <b>Principali sfide e criticità</b>	15
<hr/>	
<b>Capitolo 2</b> <b>Buone pratiche in ergonomia</b>	19
Un modo efficace per evitare e prevenire il dolore alla schiena e alle spalle: <i>Tavola e piattaforma elevatrice- Carrefour, Francia</i>	19
Come prevenire i disturbi muscoloscheletrici: <i>Progetto del muletto ergonomico - Keslog Oy, Finlandia</i>	21
Mappatura del luogo di lavoro per i rischi di scivolamento e di inciampo: <i>Strumento di mappatura del rischio dell'Usdaw - Regno Unito</i>	22
Come ridurre i carichi pesanti e le posture ripetitive: <i>Sviluppo delle casse modulari - METRO Cash and Carry, Germania</i>	24
<hr/>	
<b>Capitolo 3</b> <b>Buona pratica sullo stress al lavoro e sui rischi psicosociali</b>	25
Prevenire lo stress al lavoro e i rischi psicosociali: <i>Un call center psicologico e sociale- - Carrefour, Francia</i>	25
Come prevenire lo stress al lavoro legato alla violenza: <i>La campagna contro la violenza da parte di terzi - Usdaw e il British Retail Consortium</i>	27
Cosa fare in presenza di atti di minaccia nel punto vendita: <i>Web tutorial elaborato dal sindacato PAM e la Federazione finlandese delle imprese del commercio</i>	29
Un modo positivo di diminuire lo stress e migliorare i rapporti con la clientela: <i>Introduzione della fila unica - Carrefour, Francia</i>	30
<b>Capitolo 4</b> <b>Il ruolo del dialogo sociale tra imprese, lavoratori e sindacati</b>	33

**Capitolo 5**  
**L'importanza della trasferibilità** 35

**Capitolo 6**  
**Una forte collaborazione tra parti sociali e le campagne OSHA** 37

**Capitolo 7**  
**Fonti di informazione**  
39

**Bibliografia** 41



**DISCLAIMER**

La responsabilità ricade unicamente sugli autori e la Commissione europea non è responsabile per qualsiasi utilizzo delle informazioni contenute.





# Metodologia

La fase iniziale dello studio si concentra sull'analisi di un'inchiesta svolta tra i membri di EuroCommerce e gli iscritti di UNI Europa, sulla base di domande decise dal Comitato ristretto (costituito dai rappresentanti di EuroCommerce e di UNIEuropa in qualità di parti sociali riconosciute per il settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso, i rispettivi presidenti del dialogo sociale e gli esperti dell'ULB). Il questionario è stato stilato dagli esperti e sottoposto alle parti sociali per approvazione; le proposte e i commenti delle parti sociali sono stati inseriti nella versione finale dello studio.

In totale, sono state inviate 28 risposte, di cui 12 da parte di EuroCommerce (cinque federazioni, sette imprese) e 16 da parte di UNI Europa (otto federazioni, otto imprese); il che rispecchia una maggiore partecipazione da parte sindacale rispetto a quella datoriale.

Per definire uno strumento comparativo adeguato tra gli stati membri, si è proceduto ad effettuare una panoramica per ogni paese in base alle informazioni fornite dalle parti sociali nazionali. I risultati dello studio sono stati contestualizzati utilizzando i dati nazionali. In questo modo si è potuto illustrare la situazione a livello europeo nel settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso nel campo dell'ergonomia, lo stress da lavoro correlato e i rischi psicosociali sul luogo di lavoro.

Per offrire un'analisi concreta su come i paesi e le aziende hanno trovato delle soluzioni alle criticità evidenziate dai risultati dello studio, sono stati illustrati diversi casi di studio tematici (ergonomia, stress da lavoro correlato e rischi psicosociali sul luogo di lavoro).

La selezione ha riguardato otto casi di buone pratiche (quattro per l'ergonomia e quattro per lo stress da lavoro correlato e i rischi psicosociali). Le buone pratiche sono state scelte in base all'innovazione, all'efficacia della risposta a questioni di particolare gravità indicate dagli intervistati e come esempi di dialogo sociale proficuo.

Le visite precedenti alla selezione hanno riguardato le imprese e le federazioni e miravano ad una migliore comprensione dello studio di caso e ad intervistare tutta una serie di lavoratori come ad esempio manager, risorse umane, operai e i loro rappresentanti. Le interviste sono state condotte sulla base di uno schema che prevedeva la suddivisione delle domande per temi guida per agevolare il passaggio da un argomento ad un altro.

Gli obiettivi delle interviste vertevano su una migliore comprensione del processo che porta alla creazione della pratica, le fasi di verifica e di attuazione. Inoltre, lo studio ha esaminato la trasferibilità delle pratiche. Infine, si è proceduto con l'analisi dell'intero processo. Le domande sono state ideate per affrontare le specificità del settore.

Ogni studio di caso è stato influenzato dalle azioni condotte dall'OSHA a livello mondiale e attraverso il dialogo sociale a livello settoriale. L'obiettivo finale era quello di permettere lo svolgimento di un progetto estremamente innovativo e pertinente da diffondere a vari livelli, come le federazioni nazionali, il livello europeo per il settore del commercio e il livello mondiale (OSHA) per le questioni legate all'ambiente e la sicurezza.



# Riassunto esecutivo

EuroCommerce e UNI Europa, le parti sociali riconosciute nel settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso a livello europeo, hanno deciso di rafforzare la loro cooperazione e di scambiare le buone pratiche in merito a questioni relative alla salute e alla sicurezza, il benessere dei lavoratori al fine di sviluppare una cooperazione efficace con gli organi Europei di riferimento come l'OSHA (agenzia europea per la salute e la sicurezza al lavoro).

A tal fine, EuroCommerce e UNI Europa, con il sostegno della Commissione europea, hanno deciso di affidare un progetto dedicato all'ambiente e alla sicurezza che si snoda su tre assi tematici:

- Ergonomia (principalmente i disturbi muscoloscheletrici);
- lo stress al lavoro (stress da lavoro correlato che porta all'assenteismo, la rotazione del personale e lo stress fisico);
- Rischi psicosociali (compresa la violenza da terzi e i rischi di salute mentale).

Questo studio ha previsto lo svolgimento di un'analisi tra i membri di EuroCommerce e gli iscritti di UNI Europa che ha permesso di sviluppare delle iniziative innovative sulle questioni legate all'ambiente e alla sicurezza. Gli obiettivi dell'analisi riguardavano l'individuazione delle principali criticità nel settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso relative all'ergonomia, lo stress da lavoro correlato e le principali sfide per il futuro.

Malgrado la mole di informazioni, formazione e valutazioni del rischio in tutti i paesi partecipanti, i risultati dell'analisi hanno evidenziato il persistere delle tre problematiche in oggetto. Queste ultime riguardano i disturbi muscoloscheletrici e i problemi di salute legati allo stress che portano ad accrescere l'assenteismo e le malattie professionali.

Per accrescere la sensibilizzazione sulla portata dei problemi legati all'ergonomia e ai rischi psicosociali sul luogo di lavoro, le parti sociali del settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso hanno deciso di sviluppare un toolkit basato sugli esempi di buone pratiche provenienti da un gruppo di stati membri UE.

La presente guida costituisce una selezione delle buone pratiche attuate dalle parti sociali che hanno un impatto diretto e misurabile sulla riduzione del rischio e il miglioramento della salute. La loro riuscita è legata alla collaborazione tra la parte datoriale e i lavoratori o i loro rappresentanti in questo progetto. Entrambe le parti sono state coinvolte nella fase di sviluppo, pilota e valutazione del progetto.

I progetti innovativi scelti in questo studio possono essere oggetto di ampia diffusione a livello europeo attraverso lo strumento OIRA nell'ambito dell'OSHA.<sup>1</sup> Numerosi casi contenuti nella presente guida sono basati sul principio della valutazione del rischio. Questo elemento è considerato di estrema importanza da parte dell'OSHA per la prevenzione dello stress da lavoro correlato. Ciò può essere particolarmente utile per le PMI, che rappresentano il 99% delle aziende del settore retail e all'ingrosso. Le imprese micro e piccole devono effettuare la valutazione del rischio come le aziende di maggiori dimensioni.

1. La valutazione interattiva dei rischi online (OIRA) è una piattaforma europea online per la creazione di strumenti gratuiti e di facile uso per le imprese micro e piccole.



# Premessa

In base alla 5a Indagine europea sulle condizioni di lavoro, l'ambiente fisico e psicosociale ha un impatto di rilievo sul benessere dei lavoratori.<sup>2</sup> In questo contesto, l'occupazione nel settore retail, caratterizzata da una forte intensità e una scarsa autonomia, presenta il rischio di un livello di stress dannoso per la salute e potenziale causa di una serie di malattie correlate come le affezioni cardiovascolari e i problemi di salute mentale.

Rispetto ai rischi fisici, l'indagine rivela che i rischi derivanti da posture e movimenti sono maggiori nel settore retail. Nel 2011, l'istituto francese Evrest ha rilevato che le costrizioni fisiche sono maggiori nel settore retail: il 72% delle mansioni dei lavoratori comportano uno sforzo fisico o un carico di lavoro pesante, il 78,6% dei movimenti ripetitivi, il 79,9% periodi prolungati in piedi e il 48% il camminare per molto tempo.<sup>3</sup> Il settore è contraddistinto da alti livelli di movimentazione manuale come la sistemazione dei prodotti, come frutta e verdura, negli scaffali. Una parte importante dell'attività quotidiana dei cassieri comporta una movimentazione manuale.

A fronte di questa situazione, EuroCommerce e UNI Europa, in quanto parti sociali del settore retail e all'ingrosso, hanno deciso di rafforzare la loro cooperazione e lo scambio di buone pratiche legate alla salute, alla sicurezza e al benessere dei lavoratori come parte importante del loro programma di lavoro a partire dal 2014. L'obiettivo è quello di sviluppare una cooperazione efficace con gli organi europei di riferimento come l'OSHA (l'agenzia europea per la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro).

Parallelamente, le parti sociali hanno avviato una cooperazione fruttuosa sulla violenza da parte di terzi. Ad esempio, un'iniziativa dal titolo "STOP IT!" è stata lanciata con un toolkit per fornire un aiuto immediato ai lavoratori e alle imprese volto al miglioramento della sicurezza nel luogo di lavoro.<sup>4</sup> Si tratta di un programma di sensibilizzazione basato sulla buona pratica relativa al modo di gestire la violenza da parte dei clienti sul luogo di lavoro.

Inoltre, il 16 luglio 2010, EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS, in rappresentanza delle parti sociali dei settori retail, commercio all'ingrosso, sicurezza privata, enti locali, istruzione e ospedali hanno siglato un accordo sulle linee guida multisettoriali per affrontare la questione della violenza da parte di terzi e le molestie nel luogo di lavoro.<sup>5</sup> Queste linee guida integrano l'accordo quadro settoriale sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro del 26 aprile 2007.<sup>6</sup>

Per integrare queste iniziative, EuroCommerce e UNI Europa, con il sostegno della Commissione europea, hanno deciso di svolgere un progetto incentrato sulla salute e la sicurezza basato su tre assi tematici:

- Ergonomia (essenzialmente disturbi muscoloscheletrici);
- Lo stress da lavoro correlato (lo stress causato dal lavoro che porta all'assenteismo, la rotazione del personale e lo stress fisico);
- I rischi psicosociali (compresa la violenza da terzi e i rischi per la salute mentale).

Nell'ambito di questo progetto, le parti sociali hanno potuto scambiare opinioni sulla nuova strategia europea in materia di salute e sicurezza pubblicata dalla Commissione per tutelare meglio i lavoratori nell'UE rispetto agli infortuni sul lavoro e alle malattie professionali.<sup>7</sup>

L'obiettivo di questo studio era quello di consentire ai rappresentanti nazionali dei datori di lavoro e dei lavoratori di trarre beneficio dal dialogo sociale a livello europeo. Inoltre, lo studio ha facilitato lo sviluppo di un toolkit basato sulle buone pratiche degli stati membri in materia di ergonomia, stress da lavoro correlato e rischi psicosociali.

La presente guida offre una selezione di pratiche proposte dalle parti sociali in tutta Europa che derivano dall'indagine svolta dai membri di EuroCommerce e dagli iscritti di UNI Europa. L'indagine aveva come obiettivo principale quello di evidenziare le criticità settoriali legate all'ergonomia, allo stress da lavoro correlato, oltre ad individuare azioni innovative

---

2. Eurofound (2012), *Fifth European Working Conditions Survey*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, <http://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

3. Évolutions et relations en santé au travail (2011), *Rapport sur les employés du commerce*, [http://evrest.alamarge.org/\\_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf](http://evrest.alamarge.org/_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf)

4. EuroCommerce, Uni Europa (2009), *Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit*, Brussels, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

5. EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010) *Multisectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work*, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

6. ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007), *accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro*, <https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

7. *Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni relativa ad un quadro strategico dell'UE in materia di salute e sicurezza sul lavoro 2014-2020, COM(2014) 332, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332>*

volte a rispondere a queste sfide. Gli esempi indicati sono stati scelti per tre ragioni: innovazione, capacità di risposta alle preoccupazioni di maggiore gravità indicate dagli intervistati e frutto di una cooperazione tra le parti sociali tesa al miglioramento della tutela del personale impiegato nei punti vendita.

Con la creazione del toolkit per la promozione di un ambiente di lavoro più sicuro e più salubre nel settore retail e all'ingrosso, le parti sociali hanno inteso:

- Sviluppare un approccio territoriale specifico per la prevenzione dello stress, l'ergonomia e i rischi psicosociali basato sulle buone pratiche esistenti e attuate a livello nazionale e locale;
- Sensibilizzare sulle specificità della salute e la sicurezza nel settore retail e all'ingrosso nonché sull'esigenza di adottare un approccio preventivo comune;
- Dare un contributo comune, in quanto parti sociali, all'attuale campagna OSHA sui rischi psicosociali;
- Fornire un sostegno pratico alle piccole imprese nel settore retail e all'ingrosso per garantire un migliore rispetto delle norme in materia di ambiente e sicurezza.

Questa guida vuole essere uno strumento pratico di vasta diffusione soprattutto per le piccole e medie imprese. Le parti sociali europee del settore retail e all'ingrosso sperano che i loro iscritti e i lavoratori soprattutto delle PMI, che rappresentano il 99% delle aziende nel settore retail e all'ingrosso, trarranno beneficio dall'esperienza riportata nella presente guida.

# Principali sfide e criticità

Ai fini del presente studio, è stata avviata un'indagine tra i membri di EuroCommerce e gli iscritti di UNI Europa. Gli obiettivi dell'indagine consistevano nell'individuare le criticità principali nel settore retail e all'ingrosso legate all'ergonomia, lo stress da lavoro correlato, i rischi psicosociali nonché le sfide per il futuro. I risultati principali dell'indagine relativi a queste tre tematiche (ergonomia, stress da lavoro correlato e rischi psicosociali) vengono presentati di seguito.

In tutti i paesi partecipanti, esiste una vasta informazione, formazione e prevenzione dei rischi della salute mediante le valutazioni dei rischi riconducibili alle tre tematiche. Le aziende e i sindacati diffondono le informazioni a tutti i lavoratori mediante corsi on line e sistemi più tradizionali come assemblee sindacali, bacheche, volantini e campagne pubbliche di informazione.

Per integrare queste iniziative, viene erogata una formazione mirata, attraverso corsi online, video e seminari. Le campagne di comunicazione sulla prevenzione sono condotte in diversi paesi e pongono l'accento sulle iniziative idonee e garantire la postura adeguata attraverso annunci radiofonici, poster nei negozi e campagne di sensibilizzazione specifiche e tese alla prevenzione dei disturbi muscoloscheletrici.

Malgrado questi sforzi, l'indagine mostra che le questioni legate alle tre tematiche principali non sono scomparse e portano ad accrescere il tasso di assenteismo e le malattie professionali. Di conseguenza, è utile esaminare le criticità principali e le sfide individuate dagli intervistati per ogni asse tematico.

## Ergonomia

Nell'indagine, è stato chiesto agli intervistati di scegliere le tre problematiche principali relative all'ergonomia e alle condizioni fisiche in base alla lista seguente:

- Polvere o fumo;
- Rumore
- Sostanze chimiche pericolose, detersivi, solventi
- temperature estreme, siccità;
- Vibrazioni;
- Posture e movimenti ripetitivi;
- Posture e movimenti scomodi o statici;

- Sollevamento e movimentazione di oggetti pesanti senza supporti meccanici;
- Movimenti manuali ripetitivi da un solo lato del corpo durante il lavoro;
- Scarsa ventilazione nell'ambiente di lavoro.

I risultati dell'inchiesta mostrano che le imprese e i lavoratori considerano il sollevamento e la movimentazione di oggetti pesanti senza supporti meccanici il principale problema di natura ergonomica. La seconda questione di rilievo individuata da entrambe le parti è la ripetizione di movimenti manuali da un solo lato del corpo. Un'ulteriore criticità è rappresentata da posture e movimenti ripetitivi insieme alle posizioni scomode o statiche.

Inoltre l'inchiesta ha dimostrato che le federazioni sindacali e datoriali hanno dato la stessa valutazione al rischio di natura ergonomica. Utilizzando una scala da 1 (estremamente grave) a 5 (non grave), il rischio riconducibile all'ergonomia è stato valutato molto grave o grave.

## Sfide

Per la maggior parte delle imprese che hanno partecipato all'inchiesta, le principali sfide legate all'ergonomia nel settore retail e all'ingrosso sono legate ai carichi pesanti, alle posizioni e ai movimenti ripetitivi e ai disturbi muscoloscheletrici di natura professionale.

Per risolvere questi problemi, gli intervistati hanno proposto di introdurre nuovi strumenti e nuovi materiali, comprese delle soluzioni mirate alle esigenze di una forza lavoro che invecchia nel settore retail e all'ingrosso.

A livello organizzativo, gli intervistati concordano nel riconoscere che il turnover del personale costituiva un buon esempio di prevenzione dei rischi per la salute come pure la creazione di squadre interdisciplinari, con la partecipazione dei responsabili salute, sicurezza e ambiente nella fase di progettazione del punto vendita o nella concezione delle procedure.

Gli intervistati hanno proposto di sensibilizzare i lavoratori attraverso la formazione sulle corrette posizioni da assumere. Secondo alcuni di loro, i filmati NAPO<sup>®</sup> prodotti da diversi enti per la sicurezza e i video di formazione online costituivano alcuni tra gli strumenti più efficaci per conseguire tale obiettivo. Tuttavia, questo supporto dovrebbe riflettersi nelle mansioni che i lavoratori sono chiamati a svolgere.



8. NAPO è il personaggio di un fumetto che parla del mondo del lavoro e dei problemi di sicurezza che lo caratterizzano. NAPO è frutto di un'idea originale di un piccolo gruppo di esperti di comunicazione in ambiente e sicurezza, impegnati a creare prodotti di comunicazione capaci di superare i confini nazionali per rispondere alle esigenze di lavoratori provenienti da culture diverse.

I risultati dell'inchiesta hanno evidenziato che la valutazione del rischio è considerata una delle sfide principali. Formare i responsabili dei punti vendita a valutare i rischi di salute e sicurezza per i dipendenti costituisce una soluzione. Di conseguenza, le imprese dovrebbero essere in grado di valutare i rischi individuando le situazioni pericolose e proponendo i miglioramenti volti ad evitare o limitare rischi legati alle attività fisiche. A tal fine, è necessario rafforzare la formazione rivolta ai rappresentanti salute e sicurezza e incentrarla sui diritti dei lavoratori stabiliti per legge nonché sugli strumenti di prevenzione dei rischi.

In diversi paesi, la partecipazione di diversi esperti nella valutazione del rischio costituisce un elemento cruciale. I rischi possono essere individuati da team interni specializzati in materia di sicurezza e di malattie professionali, costituiti da esperti in medicina del lavoro. I lavoratori dovrebbero essere formati nel controllo medico di base per rilevare i sintomi di malattie professionali e nell'uso corretto dei dispositivi individuali di sicurezza. Di conseguenza la valutazione del rischio dovrebbe coinvolgere gli esperti in sicurezza nonché i medici dell'impresa e la formazione andrebbe rivolta ai lavoratori a tutti i livelli e nei vari periodi della loro vita lavorativa.

Ciò nondimeno, la composizione mista di esperti non rappresenta ancora una realtà in diversi paesi e queste questioni sono talvolta gestite da interlocutori esterni. E' necessario compiere degli sforzi nel settore retail e all'ingrosso per migliorare la partecipazione dei lavoratori nella gestione dei rischi legati alla salute e alla sicurezza

Infine, l'introduzione delle nuove tecnologie può prevenire i disturbi muscoloscheletrici, ad esempio mediante l'introduzione delle casse fai da te. Con questo sistema, il ruolo del cassiere è di supporto al cliente nell'effettuare le operazioni. Per alcuni intervistati, si tratta di un'evoluzione positiva per gli addetti alle casse, che possono evitare i movimenti ripetitivi e muoversi nello spazio dove è situata la cassa. Va tuttavia evidenziato il rischio di una riduzione del numero di cassieri e l'aumento dello stress da parte di questi ultimi poiché la cassa fai da te è meno impegnativa sul piano fisico.

In linea generale, i risultati dell'inchiesta mostrano che in diverse organizzazioni, le malattie dovute allo stress da lavoro correlato sono oggetto di un'attenzione minore rispetto alla sicurezza. Ciò costituisce una sfida da prendere in esame al fine di trovare un equilibrio migliore tra le questioni di salute e sicurezza.<sup>9</sup>

## Stress da lavoro correlato e rischi psicosociali

Ai partecipanti all'inchiesta è stato chiesto di individuare le tre questioni principali relative allo stress da lavoro correlato a partire dall'elenco seguente:

- frequente cambiamento di lavoro ;
- Grande mole di lavoro/pressione del tempo;
- Aspettative imprecise sui risultati del lavoro;
- Incertezza (orari incerti, contratti precari, ecc.);
- Assenza di un sostegno sociale sul posto di lavoro;
- lavoro notturno/ lavoro a turni;
- Altro (si prega di specificare).

Secondo la maggioranza degli intervistati di UNI Europa e di EuroCommerce, la fonte primaria di stress è il carico di lavoro e la pressione del tempo. La seconda è l'incertezza legata ad orari imprevedibili, i contratti di lavoro ecc.. e la terza riguarda le aspettative poco chiare. Il cambiamento frequente di lavoro e il lavoro notturno o a turni costituiscono ulteriori fattori di stress da lavoro correlato.

Quando agli intervistati è stato chiesto di valutare i rischi legati al tema in generale, le federazioni di parte sindacale e datoriale hanno espresso la stessa valutazione dei rischi (molto grave e grave).

Per quanto riguarda i rischi psicosociali, gli intervistati hanno dovuto individuare tre criticità principali partendo dall'elenco di seguito presentato:

- Molestie psicologiche (compresi atti di bullismo sul luogo di lavoro);
- Molestie sessuali (interazione verbale o fisica di natura sessuale);
- Minacce e violenze da parte di terzi;
- lavoro che comporta un'interazione impegnativa con il cliente;
- Altro.

Gli intervistati hanno stabilito un chiaro collegamento tra rischi psicosociali e molestie psicosociali, interazioni impegnative con i clienti e violenza da parte di terzi.

Nel valutare la gravità del rischio, è stato difficile delineare un'analisi equilibrata, poiché i sindacati hanno fornito maggiori risposte rispetto ai datori di lavoro. Tuttavia i rischi psicosociali sono considerati, nella maggior parte dei casi, molto gravi o gravi.

9. secondo la maggioranza degli intervistati.

## *Sfide*

Una delle principali sfide individuate dagli intervistati per lo stress da lavoro correlato, appare legata all'eccessiva pressione sul tempo riconducibile al carico di lavoro. Un ulteriore fattore emerso è l'incertezza legata ad esempio, agli orari flessibili, le ristrutturazioni o l'utilizzo delle nuove tecnologie.

Anche le consegne a domicilio sono fonte di ulteriore pressione dovuta all'obbligo di rispettare le scadenze con i clienti. Le problematiche create dalle zone rurali sono dovute alle lunghe distanze da percorrere e ai tempi stretti per rispettare i tempi di consegna.

Secondo la maggioranza degli intervistati sindacali, la prevenzione delle malattie dovute allo stress da lavoro correlato e i rischi psicosociali necessitano di un'attenzione maggiore rispetto a quella attuale. Spesso, la prevenzione viene organizzata nel quadro della gestione globale della salute e sicurezza e tradotta con il miglioramento del benessere e della formazione alla "resilienza". Questo tipo di formazione si basa essenzialmente sui singoli lavoratori piuttosto che su una migliore organizzazione del lavoro.

Lo stress al lavoro e i rischi psicosociali richiedono una valutazione efficace del rischio. I lavoratori e i loro rappresentanti dovrebbero essere coinvolti nella valutazione del rischio per una migliore espressione delle loro preoccupazioni e delle loro proposte. Inoltre, le PMI dovrebbero essere spinte a rafforzare la prevenzione delle malattie.

Alla luce di queste problematiche individuate nel settore al dettaglio e all'ingrosso, i due capitoli successivi sono dedicati alla presentazione delle pratiche modello scelte nell'inchiesta. In questo modo è possibile presentare esempi concreti su come i paesi e le aziende sono state in grado di trovare delle soluzioni rispetto alle criticità legate alle tre tematiche principali dello studio. Ciò consente altresì di fornire uno strumento pratico ai lavoratori e alle imprese nel settore retail e all'ingrosso per migliorare la sicurezza nel luogo di lavoro.



# Buone pratiche in ergonomia

### Un modo efficace per evitare e prevenire il dolore alla schiena e alle spalle:

TAVOLA E PIATTAFORMA ELEVATRICE- CARREFOUR, FRANCE

#### *La motivazione del progetto*

Nel settore al dettaglio e all'ingrosso, i lavoratori devono riporre la merce negli scaffali diverse volte nel corso della giornata. Questo li porta a piegarsi per raccogliere i prodotti e alzare carichi pesanti per collocarli in cima agli scaffali. Si tratta di movimenti ripetitivi che portano a disturbi muscoloscheletrici provocati essenzialmente da fattori fisici (manipolare scatoloni, contenitori pesanti), fattori posturali legati al carico e scarico dai pallet nei negozi e la sistemazione dei prodotti negli scaffali.

#### *Obiettivi*

Per evitare i disturbi muscoloscheletrici, Carrefour (Francia) ha creato una speciale tavola e piattaforma elevatrice. L'obiettivo principale era quello di non dover piegare la schiena o le ginocchia per mantenere il carico allo stesso livello e adattabile in altezza.

#### *Descrizione*

Il gruppo di lavoro Carrefour sulla salute e la sicurezza ha preso in esame il problema dei disturbi muscoloscheletrici sfruttando l'esperienza acquisita da ingegneri, membri del dipartimento salute e sicurezza, un responsabile di punto vendita, un direttore regionale, lavoratori e rappresentanti ambiente e sicurezza.

Una volta individuate le problematiche, gli ingegneri hanno proposto delle soluzioni per una fase di prova pilota. La tavola elevatrice per gli scaffali è stata sviluppata in linea con una raccomandazione nazionale sul miglioramento delle condizioni per la procedura di sistemazione della merce negli scaffali. Ad oggi, sono state sviluppate diverse versioni della tavola. Inoltre Carrefour ha voluto anticipare i potenziali problemi che avrebbero potuto portare a procedure legali. Parimenti, l'azienda si è impegnata ad anticipare le raccomandazioni nazionali future e ad attuare dei possibili miglioramenti.



Un utile supporto tecnico: lo strumento è costituito da una piattaforma per le merci e una tavola di supporto per i pacchi, entrambe di altezza variabile, per agevolare la sistemazione dei prodotti sugli scaffali riducendo lo sforzo compiuto dai lavoratori. Questo dispositivo è particolarmente utile per gli articoli sistemati negli scaffali più alti. I lavoratori possono sedersi per sistemare i prodotti negli scaffali più bassi. In linea generale possiamo dire che riduce il rischio di dolori muscoloscheletrici.

L'attrezzatura è stata collaudata in cinque negozi. Dopo lo svolgimento di test che hanno coinvolto diversi lavoratori e membri del gruppo di lavoro, sono state apportate alcune modifiche. In primo luogo, la tavola è stata adeguata alle esigenze delle persone di statura più bassa aggiungendo uno scalino. Un ulteriore feed back dei lavoratori ha portato ad aggiungere una piattaforma per permettere ai lavoratori di collocarvi gli oggetti. La modifica finale ha portato all'inserimento della tavola e della piattaforma in un unico dispositivo, grazie al quale i lavoratori hanno potuto collocare i prodotti nella parte più bassa degli scaffali rimanendo seduti nella piattaforma ed evitando di dover curvare la schiena. Il periodo di test è durato 18 mesi.

## ***Risultati***

Si è registrato un calo dei dolori alle spalle e alla schiena causa di assenteismo per malattia. La tavola verrà distribuita a tutti i supermercati ed ipermercati Carrefour.

Carrefour è stato un attore fondamentale nella definizione della norma AFNOR<sup>10</sup> per questa attrezzatura.

Il suo utilizzo richiede una formazione e un'organizzazione affidate al Comitato per la salute e la sicurezza.



Si tratta di un'attrezzatura utile per i clienti e il rifornimento di articoli dal peso inferiore ai 15 kg. Lo strumento riduce la tensione sulle spalle fornendo un supporto statico per il pacco.

10. AFNOR: L'Associazione francese per la normalizzazione, che rappresenta la Francia nell'organizzazione internazionale per la normalizzazione (ISO)





## Come prevenire i disturbi muscoloscheletrici:

PROGETTO DEL MULETTO ERGONOMICO– KESLOG OY, FINLANDIA

### *Le motivazioni del progetto*

Keslog è uno dei maggiori fornitori di servizi logistici al settore commerciale in Finlandia, per le aziende del gruppo e per quelle esterne. Keslog ha circa 1400 lavoratori nei magazzini e 150 preposti alla guida dei muletti.

Il lavoro nei magazzini è molto impegnativo dal punto di vista fisico e spesso comporta il sollevamento manuale di pesi. Ciò crea una particolare tensione alla schiena e alle spalle. Generalmente si pensa che guidare un muletto sia meno impegnativo rispetto ad altre mansioni, come ad esempio la manipolazione delle merci negli scaffali. Tuttavia, il trasferimento di persone con problemi fisici alla guida del carrello elevatore non ha comportato nessun miglioramento delle loro condizioni.

Il muletto non fornisce il supporto adeguato al lavoratore affetto da dolori alla schiena e alle spalle. I sedili risultano inadeguati e il pannello di controllo non è regolabile. Di conseguenza, le assenze per malattia sono aumentate notevolmente. I lavoratori hanno spiegato al datore di lavoro i loro problemi, determinando la decisione di migliorare le attrezzature.

### *Obiettivi*

L'obiettivo principale era quello di migliorare la salute nel luogo di lavoro e di mettere i lavoratori nelle condizioni di svolgere le loro mansioni, modificando il muletto per diminuire i dolori alla schiena e alle spalle.

### *Descrizione*

Attraverso il dialogo sociale, i lavoratori hanno potuto contattare il delegato alla sicurezza per comunicare eventuali questioni riguardanti la salute e la sicurezza. A sua volta il delegato alla sicurezza poteva informare il datore di lavoro. In questo caso, il delegato alla sicurezza avviò le trattative con il datore di lavoro per migliorare la situazione degli addetti ai carrelli elevatori.

Una partnership tra l'importatore di carrelli elevatori e gli addetti alla progettazione della fabbrica produttrice, ha portato all'elaborazione di due progetti pilota attuati a Vantaa, la più grande unità di stoccaggio dell'azienda. I lavoratori sono stati coinvolti nello svolgimento della fase pilota e i loro commenti sono stati presi in considerazione. Alcune piccole

modifiche sono state apportate direttamente sul posto: il sedile e i pannelli di controllo sono stati modificati.

Le istruzioni sono state comunicate direttamente alla fabbrica e inserite nelle nuove macchine. Ulteriori modifiche sono state apportate a seguito di numerose valutazioni

svolte dopo alcuni anni. La salute e la sicurezza in azienda rientravano nel progetto generale. Oggi tutti i carrelli elevatori sono stati modificati in tutte le unità di stoccaggio che appartengono al gruppo.

### ***Ris ulti ti***

Le assenze per malattia sono diminuite del 50% circa insieme agli straordinari. Gli effetti sono stati immediati ed hanno comportato la scomparsa dei dolori alla schiena e alle spalle. I lavoratori addetti ai carrelli elevatori hanno dimostrato un maggiore impegno, con la conseguente crescita della produttività. Il datore di lavoro e i lavoratori hanno interagito maggiormente e il benessere in azienda ha registrato un aumento generale.

La cultura aziendale si è evoluta per approdare ad un dialogo più interattivo che ha consentito ai lavoratori di proporre dei miglioramenti delle loro condizioni di lavoro. I lavoratori che propongono dei suggerimenti presi in considerazione dal consiglio di amministrazione ricevono un compenso economico. Il miglioramento del carrello elevatore è il frutto di una proposta fatta da un lavoratore nell'ambito di questo progetto. Infine, l'azienda che produce i carrelli elevatori ha potuto beneficiare di un design migliore.

## Mappatura del luogo di lavoro per i rischi di scivolamento o di inciampo:

### STRUMENTO DI MAPPATURA DEL RISCHIO DELL'USDW- REGNO UNITO

#### Le motivazioni del progetto

Nel Regno Unito, ogni anno migliaia di persone sono vittime di gravi infortuni causati da scivolamenti o inciampi sul luogo di lavoro. Secondo il responsabile per la salute e la sicurezza, gli scivolamenti, gli inciampi e le cadute dall'alto causano oltre la metà degli infortuni gravi nel posto di lavoro, rappresentano circa un terzo di quelli denunciati e portano ad un 'assenza per malattia per una o più settimane; nel settore al dettaglio, vengono riportati circa 2400 infortuni di questo tipo ogni anno. Ciò riguarda in modo particolare i lavoratori che manipolano, sollevano o spostano la merce.

#### Obiettivi

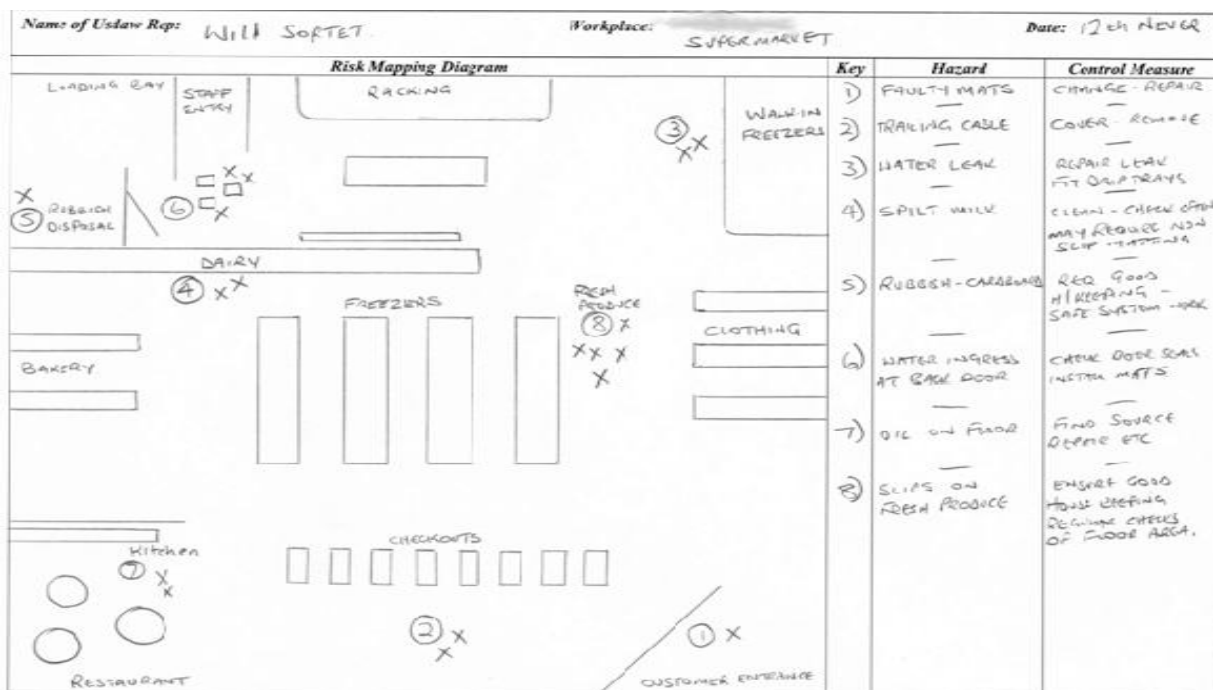
Lo strumento di mappatura del rischio è stato concepito per aiutare i dirigenti e i lavoratori ad individuare i principali rischi di scivolamento e di inciampo nel luogo di lavoro, indicandone il luogo e la causa. Lo strumento si basa su un lavoro svolto dai rappresentanti per la salute e la sicurezza di diverse unità produttive dove gli scivolamenti e gli inciampi costituiscono la principale causa di infortunio.

#### Descrizione

Lo strumento Usdaw di mappatura dei rischi è stato sviluppato nel 2013 per adeguare le tecniche di mappatura già ampiamente utilizzate dai sindacati. Lo strumento sfrutta l'esperienza e la conoscenza dei lavoratori e fornisce uno strumento visivo per misurare i risultati nell'eliminazione delle cause degli infortuni sul lavoro.

I rappresentanti sindacali vengono coinvolti nella mappatura nel luogo di lavoro attraverso un semplice diagramma che registra gli infortuni denunciati. I rappresentanti sindacali hanno analizzato con i lavoratori nei siti produttivi gli infortuni non denunciati, sia perché di lieve entità sia perché i lavoratori avevano timore. Dopo avere analizzato la causa del problema si è proceduto alla definizione della mappa dei punti sensibili.

Indicando chiaramente i punti di rischio, sono state evidenziate le cause più frequenti di scivolamento o di inciampo come le infiltrazioni di acqua piovana nel retrobottega del negozio, pavimenti o entrate, pavimenti sconnessi e scale, ecc... In questo modo è stato più facile risolvere queste criticità.



The example below illustrates the Usdaw mapping tool.

## ***Risultati***

L'applicazione di questo strumento ha portato ad una riduzione degli infortuni di circa il 50% in un periodo di 12 mesi in quanto è stato di ausilio nella chiara individuazione ed eliminazione dei rischi di scivolamento e di inciampo. Lo strumento ha avuto un impatto significativo per accrescere la sensibilizzazione su questi rischi grazie ad una migliore conoscenza dell'ambiente di lavoro. Inoltre, lo strumento ha portato all'elaborazione di soluzioni più pratiche e fattibili grazie alle indicazioni visive dei rischi. I lavoratori sono stati coinvolti nella definizione delle risposte. Uno dei motivi del successo di questo strumento deriva dalla sua adattabilità all'ambiente di lavoro. Può essere facilmente usato dai rappresentanti sindacali in contesti diversi, come un punto vendita, una fabbrica e con i manager locali.

Lo strumento è stato approvato nel 2007 dall' *Health and Safety Executive* del Regno Unito e dopo avere subito una leggera modifica è stato reso disponibile nel sito internet mantenendo immutati i principi di base. Lo strumento è stato trasferito da un settore all'altro come ad esempio nel settore dell'edilizia.

## Come ridurre i carichi pesanti e le posture ripetitive:

### SVILUPPO DELLE CASSE MODULARI - METRO CASH AND CARRY, GERMANIA

#### *Le motivazioni del progetto*

L'attività di un impiegato alle casse è caratterizzata da una manipolazione continua, dalla tensione in un unico lato del corpo, dalla scansione di articoli pesanti o ingombranti e dalla pressione per evitare errori nei pagamenti. Di conseguenza, i cassieri sono affetti da disturbi muscoloscheletrici che sono spesso causa di assenteismo e di malattie professionali.

In virtù di quanto detto, è stato necessario trovare un assetto ergonomico più flessibile e sostenibile che ha condotto allo svolgimento di un progetto per l'armonizzazione delle postazioni di cassa teso a risolvere i problemi di natura ergonomica legati ai gesti ripetitivi e la manipolazione degli articoli pesanti. Un ulteriore obiettivo riguardava l'armonizzazione della progettazione del banco delle casse nei vari paesi nei quali opera la METRO.

#### *Obiettivi*

L'obiettivo del progetto era quello di migliorare l'ergonomia per i cassieri mediante un cambiamento delle posizioni e l'assistenza nelle procedure di scansione. Lo sviluppo di un nuovo ambiente per le casse era altresì teso ad aiutare gli addetti a servire i clienti con maggiore velocità ed efficienza.

#### *Descrizione*

E' stato scelto un approccio modulare con 13 moduli che comprendono barriere e merchandising. L'approccio modulare consente di adottare posizioni di lavoro diverse con un supporto per agevolare la seduta. Lo schermo tattile può essere regolato in funzione delle esigenze personali, l'unità di scansione è estremamente sensibile e permette al cassiere di manipolare le merci in una posizione confortevole.

Il modulo di pagamento viene utilizzato in posizione eretta. L'addetto può rimanere in piedi vicino al mobile ed utilizzare l'apparecchio di scansione nel supporto di seduta qualora lo ritenesse più confortevole.

Per risolvere i problemi di natura ergonomica, il modulo può essere regolato in base all'altezza per tenere conto delle caratteristiche fisiche del cassiere.

Diverse fasi pilota del progetto sono state attuate e monitorate in modo accurato. I movimenti dei cassieri e dei clienti sono stati registrati e valutati. Le visite del gruppo del progetto, compresi gli esperti locali, erano

tese a raccogliere un feedback da parte dei cassieri per apportare le modifiche necessarie.

Le nuove casse modulari sono state introdotte attraverso delle fasi di sperimentazione per garantire un'applicazione efficace e agevole nel punto vendita.

### ***Risultati***

Le casse modulari hanno consentito di migliorare l'ergonomia dell'ambiente di lavoro. La progettazione è adattabile alle differenze regionali/nazionali, alle caratteristiche fisiche ed ergonomiche del personale.

I commenti e il feedback dei cassieri hanno dimostrato che la nuova progettazione rispetta i requisiti principali e migliora la manipolazione degli articoli e la procedura di pagamento.

# Buona pratica sullo stress al lavoro e sui rischi psicosociali

## Prevenire lo stress al lavoro e i rischi psicosociali:

### UN CALL CENTER PSICOLOGICO E SOCIALE - CARREFOUR FRANCIA

#### *Le motivazioni del progetto*

I lavoratori del settore retail, soprattutto i cassieri, sono spesso esposti ad atti di violenza da parte dei clienti o ad eventi ancora più traumatici, come le rapine. Questi lavoratori hanno bisogno di aiuto e di sostegno dopo eventi di questa natura. Nel 2010 Carrefour, la maggiore azienda francese del settore retail, ha deciso di sviluppare una partnership con l'istituto INAVEM,<sup>11</sup> che lavora con le associazioni che assistono le vittime e svolgono un'attività di informazione e di sensibilizzazione presso i professionisti e il pubblico.

Il personale può fruire di un supporto dopo una rapina o di un evento traumatico verificatosi nel punto vendita. Per circa 48 ore dopo l'accaduto, i lavoratori hanno accesso ad un sostegno psicologico.

Nel 2012, Carrefour ha deciso di creare il proprio supporto per i lavoratori, con il lancio di una hotline.

#### *Obiettivi*

Carrefour ha aperto un call center nel 2012 per fornire un supporto al personale e alle loro famiglie. L'accesso ad uno psicologo è stato previsto per eventi traumatici che hanno riguardato la sfera professionale e privata..



A leaflet advertising Carrefour's psychological and social call centre for employees.

11. INAVEM: Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (the National Federation of Support to Victims and Mediation).

## Descrizione

I lavoratori che sono vittima di violenza o che hanno bisogno di un aiuto psicologico possono contattare un numero verde attivo 24 ore su 24.

Essi possono parlare con psicologi qualificati via telefono, internet, chat o email. La chiamata è anonima e riservata.

Dopo due anni, la natura della richiesta ha evidenziato una particolare importanza delle questioni legate all'aspetto economico, alla casa, ecc. Di conseguenza, è stata fornita ai lavoratori una consulenza su un'ampia gamma di questioni fin dal 2015.

I lavoratori hanno la possibilità di chiamare il numero verde e parlare con un operatore sociale qualificato o ricevere un sostegno psicologico. Un consulente riceve tutte le telefonate e dopo avere ascoltato la persona, la mette in contatto con uno psicologo o un operatore sociale, a seconda della natura della richiesta. L'operatore sociale crea una pratica per il lavoratore e gli fornisce un aiuto in diversi modi come supportandolo nell'espletamento di pratiche con la pubblica amministrazione, nel risolvere problemi economici o legati ad accadimenti personali importanti (divorzio, separazione, trasferimento di lavoro, ecc.) o fornendo le informazioni relative ai servizi sociali.

## Risultati

Il call center è stato un successo e tutti i 110.000 addetti di Carrefour ne hanno accesso. Questa iniziativa permette altresì all'impresa di avere un feedback sul benessere dei lavoratori. Le principali criticità evidenziate dai lavoratori sono riconducibili ai rapporti con la direzione e il riconoscimento del lavoro svolto. La notifica sistematica anonima consente all'azienda di individuare le questioni che altrimenti rimarrebbero all'oscuro.

Queste informazioni hanno influenzato il modo di lavorare delle imprese: numerosi programmi di attività sono stati attuati per affrontare diverse questioni, compresa la politica aziendale generale e gli accordi tesi a migliorare la salute in generale.



**NOUVEAU**

Nouveau service d'accompagnement social

Carrefour met gratuitement à votre disposition un nouveau service d'accompagnement social pour vous apporter des réponses adaptées à votre situation.

Une équipe d'assistants sociaux vous accompagne dans vos difficultés personnelles ou professionnelles, si vous :

- rencontrez des difficultés financières
- vivez un changement de situation (département, divorce, mutation...)
- vous intéressez sur vos droits aux aides sociales

N'attendez pas, contactez le

**N° Vert 0 800 30 50 23**

**ANONYME - CONFIDENTIEL - GRATUIT**

En complément, si vous rencontrez des difficultés personnelles ou professionnelles, vous bénéficiez du soutien psychologique à distance.

Les charges Couffé de Vie au Travail de Psya vous répondent de manière anonyme et confidentielle.

Vous pouvez également, grâce à une adresse active, d'être orienté vers le soutien psychologique ou le service social.

- 7j/7 et de 9h à 20h pour le soutien psychologique

- du lundi au vendredi de 9h à 20h pour le service social

ou par internet (chat et mail) pour le soutien psychologique sur [www.psya.fr](http://www.psya.fr)

Espace bénéficiaires (hors d'adhésion) : Carrefour - Mid de passage : Carrefour

Ces services sont dispensés par les assistants sociaux et les psychologues du Centre Psya diplômés et inscrits au code de déontologie de leurs professions.



A poster che pubblicizza in nuovi servizi offerti dal call center sociale di Carrefour, compresa una consulenza finanziaria.

## Come prevenire lo stress al lavoro legato alla violenza:

LA CAMPAGNA CONTRO LA VIOLENZA DA PARTE DI TERZI -- USDAW E IL BRITISH RETAIL CONSORTIUM

### *Le motivazioni del progetto*

Nel Regno Unito la violenza da parte di terzi è stata riconosciuta come una problematica legata alla salute e la sicurezza sul luogo di lavoro dagli anni '80. Nel 1995 l' *Health and Safety Executive* ha pubblicato una guida per le imprese del settore retail per spiegare quello che i datori di lavoro dovrebbero fare per rispettare i loro obblighi nei confronti del personale. Nel 2011 la guida risultava ormai obsoleta e i membri del sindacato, Usdaw, hanno espresso la loro preoccupazione per l'aumento degli atti di violenza commessi da clienti e malviventi.

Pur essendo un rischio professionale, la violenza da parte di terzi è un rischio diverso da quelli che rientrano nella legislazione in materia di ambiente e sicurezza. La violenza e gli abusi sono commessi dal pubblico e rientrano in un'altra categoria di reati. Di conseguenza, nel 2002, la Usdaw in collaborazione con i datori di lavoro ha deciso di lanciare la campagna "Freedom from Fear" (Liberi dalla paura). Dal lancio della campagna, Usdaw ha lavorato con le principali aziende del retail, le forze di polizia e i politici per rendere il posto di lavoro più sicuro per tutto il personale e i clienti.

### *Obiettivi*

L'obiettivo del progetto era quello di prevenire e lottare contro gli atti di violenza e di abuso da parte del pubblico attraverso una campagna locale.

### *Descrizione*

La parte principale della campagna ha riguardato la promozione del rispetto nei confronti degli impiegati nei negozi, che spesso sono esposti ad atti di violenza verbale. Risulta fondamentale il sostegno del pubblico nel difendere i lavoratori da abusi e aggressioni. Ogni anno il sindacato organizza "la settimana del rispetto" durante la quale gli iscritti organizzano dei gazebo per strada ed eventi all'interno dei negozi per diffondere il messaggio ai clienti.

Un ulteriore aspetto della campagna consiste nel proteggere il personale impiegato nei negozi da eventuali atti di violenza. Ciò significa lavorare con le imprese per richiamarle al rispetto degli obblighi contenuti nella legislazione in materia di salute e sicurezza. E' altresì necessario coinvolgere i responsabili in materia di salute ambientale degli organi locali preposti alla verifica del rispetto della normativa su ambiente e sicurezza nei punti vendita. Il loro contributo in veste di pubblici ufficiali è importante per garantire il rispetto della legge da parte del datore di lavoro.



Un poster che promuove la campagna Usdaw per la protezione di lavoratori del retail dalla violenza da parte di terzi

Usdaw decise di lavorare con tutte le parti interessate – compresi i datori di lavoro e il Gruppo strategico nazionale sui reati nel settore del commercio al dettaglio che riunisce le imprese del retail, il sindacato, le forze di polizia e il Governo. Questi stakeholder hanno partecipato a quattro incontri nazionali per scambiare le buone pratiche e individuare le sfide future.

La collaborazione dell'Usdaw con il *British Retail Consortium* ha condotto allo sviluppo delle Linee guida per le buone pratiche per i membri (la versione più recente risale al 2014). Le linee guida contengono delle norme sul sostegno da parte dei dirigenti, la progettazione fisica dell'ambiente di lavoro, le misure pratiche per prevenire la violenza, la formazione (compresa la formazione sulla gestione dei conflitti) le procedure di denuncia e il sostegno dopo l'atto di violenza.

## **Risultati**

Dopo il lancio della campagna "Freedom from fear", la tendenza generale degli abusi e degli atti di violenza riportata nello Studio sui reati nel settore retail, svolto dal British Retail Consortium, ha registrato un calo. In particolare, le imprese più grandi del settore hanno evidenziato una diminuzione degli atti più gravi.

Malgrado ciò, si registrano oltre 10.000 aggressioni all'anno, con un numero più alto di episodi di minaccia o di ingiurie verbali, più difficili da rilevare. La ricerca del sindacato svolta nel corso degli ultimi 10 anni indica la preoccupante tendenza a non denunciare – soprattutto in presenza di ingiurie verbali.

Di conseguenza, è necessario migliorare la sicurezza attraverso delle misure adeguate alle esigenze di ciascun punto vendita. La struttura del punto vendita può essere molto importante per la riduzione del rischio, soprattutto quando si tratta dell'altezza e dell'ubicazione del bancone o la disposizione degli scaffali. La formazione è fondamentale per aiutare il personale a reagire in presenza di un incidente, utilizzando le adeguate misure di sicurezza..



Le linee guida 2014 del British Retail Consortium sulla lotta alla violenza contro il personale in collaborazione con Usdaw e l'Associazione dei commercianti al dettaglio (ACS).

## Cosa fare in presenza di atti di minaccia nel punto vendita:

WEB TUTORIAL ELABORATO DAL SINDACATO PAM E DALLA FEDERAZIONE FINLANDESE DELLE IMPRESE DEL COMMERCIO

### *Le motivazioni del progetto*

Il progetto è stato attuato dalla Federazione finlandese delle imprese in seguito ad un aumento degli atti di violenza o di minaccia, soprattutto nei piccoli punti vendita. Il progetto si inserisce in una modifica legislativa che consente l'apertura dei negozi sino alle 23 e in alcuni casi per tutta la notte. Il numero di rapine è aumentato, soprattutto di notte o nel tardo pomeriggio. Le imprese avvertirono l'esigenza da parte dei lavoratori di una maggiore formazione per prevenire e gestire le situazioni difficili.

Il progetto riunì esperti della Federazione delle Imprese, del sindacato e responsabili della sicurezza delle tre maggiori imprese del commercio al dettaglio e all'ingrosso della Finlandia. Inoltre, alcuni elementi del tutorial traggono origine dall'accordo del dialogo sociale europeo sulla violenza da parte di terzi (2009).

### *Obiettivi*

L'obiettivo del tutorial consiste nel formare il personale su come riconoscere situazioni di minaccia, come prevenire l'escalation della minaccia e come reagire in caso di un confronto violento.

### *Descrizione*

Il tutorial è accessibile in internet a tutti i lavoratori e a tutte le imprese dal 2011. Inizia con delle istruzioni generali sul comportamento da assumere per prevenire la situazione di minaccia (sorriso, atteggiamento amichevole, ecc).

Il tutorial fornisce altresì le istruzioni su come individuare i clienti o le situazioni di difficoltà o di minaccia e come affrontare un comportamento minaccioso, avvertire il responsabile, il sistema di sicurezza per i lavoratori isolati, ecc. Il tutorial fornisce degli esempi di alcune situazioni specifiche che potrebbero verificarsi in un punto vendita, compresi clienti ubriachi, furti, rapine a mano armata. Una volta individuata la situazione specifica, vengono fornite le istruzioni sul comportamento da adottare con i clienti difficili come evitare di mostrare tensione o paura. Viene altresì sottolineata l'importanza di evitare di mettersi in situazioni di pericolo.

La prima parte è dedicata alla prevenzione, consiglia al personale di notificare qualsiasi comportamento sospetto prima che la situazione degeneri. Si invita inoltre a limitare la quantità di denaro in cassa ed attuare delle misure di prevenzione.

Il tutorial spiega nel dettaglio come prendere un taccheggiatore e suggerisce cosa fare dopo un atto di minaccia, come chiudere il negozio, chiamare la polizia, denunciare l'accaduto al direttore, a un collega o ad un addetto alla sicurezza. Questa parte del tutorial sottolinea l'importanza dell'interazione sul luogo di lavoro e delle istruzioni impartite dalla direzione. Lo strumento fornisce informazioni su come chiedere aiuto ai servizi di salute sul lavoro preposti alla cura di traumi psichici



## ***Risultati***

Il tutorial è semplice, facile, veloce e utile per aprire una discussione sul luogo di lavoro. I neo assunti hanno accesso allo strumento che è tutt'ora in uso dopo cinque anni dal suo lancio nel 2011.

Secondo la federazione delle imprese, il tutorial è molto popolare, con oltre 11.000 persone che vi accedono attraverso il sito internet. Tra gli utenti ci sono imprese ma anche studenti degli istituti professionali. Il che significa che le persone che entrano nel settore retail e all'ingrosso hanno già utilizzato il tutorial, dandone una valutazione molto positiva.

E' difficile quantificare il numero di lavoratori che ha utilizzato il tutorial, poiché non esiste una raccolta dati specifica. Tuttavia, ogni due anni, viene rinnovata la pubblicità del tutorial per ricordare ai lavoratori l'importanza del suo utilizzo.

Uno degli aspetti positivi del tutorial è la consapevolezza di una maggiore minaccia di violenza nei punti vendita e della maggiore serietà nell'affrontarla. Il tutorial sottolinea che la questione della violenza può essere gestita e risolta. Le persone possono essere formate a riconoscere le situazioni difficili, a reagire dopo un evento e a prendersi cura delle vittime. Inoltre, è di supporto alle imprese più piccole con risorse limitate a formare i lavoratori su come prevenire, individuare e reagire alla minaccia di violenza.

## Un modo positivo di diminuire lo stress e migliorare i rapporti con la clientela:

### INTRODUZIONE DELLA FILA UNICA - CARREFOUR, FRANCIA

#### *Le motivazioni del progetto*

Il personale impiegato nel settore retail è spesso esposto ad abusi da parte dei clienti che si spazientiscono quando devono aspettare in fila prima di raggiungere il banco delle casse. La violenza e le ingiurie verbali a danno del personale costituiscono una questione seria legata alla salute sul luogo di lavoro nonché una criticità per la sicurezza. Per questa ragione, Carrefour ha deciso di ottimizzare il tempo d'attesa dei clienti creando una fila unica.

#### *Obiettivi*

L'obiettivo era quello di allentare la pressione sui cassieri diminuendo la fila ad ogni banco al fine di avere una migliore distribuzione del lavoro. La fila unica consente una più agevole chiusura della cassa quando gli addetti hanno terminato il turno di lavoro o vanno in pausa. Lo scopo generale è quello di rispondere alle esigenze dei clienti attraverso un'organizzazione più efficiente



La fila unica in un punto vendita Carrefour.

#### *Descrizione*

La fila unica permette ai clienti di essere diretti alla prima cassa disponibile. I clienti hanno la possibilità di scegliere la fila unica o il sistema tradizionale (mettersi in fila in un'unica cassa). I clienti che scelgono la fila unica vengono informati sulle casse libere grazie al numero sul display. Quando appare il numero, essi possono dirigersi alla cassa disponibile. Questo sistema consente agli addetti di lavorare in un clima più rilassato in quanto non esiste nessuna pressione davanti al banco delle casse.

#### *Risultati*

Il principio della fila unica è stato un successo. Uno studio ha dimostrato che il 53% dei consumatori giudicava il nuovo sistema più veloce rispetto a quello tradizionale. Il 40% considerava il sistema di facile comprensione e il 23% sottolineava la buona organizzazione della fila.

Gli addetti hanno avvertito un aumento del flusso di clienti davanti alle casse dopo l'introduzione della fila unica (68%).

L'82% ha sottolineato un miglioramento del lavoro. Tra loro il 22% riteneva che la fila unica permetteva di stabilire un rapporto migliore con i clienti mentre per il 77% le condizioni di lavoro ne avevano beneficiato per la migliore distribuzione dei clienti alle casse. Il nuovo sistema permetteva di andare in pausa senza dover aspettare un sostituto, poiché era possibile chiudere la cassa in ogni momento.

Tuttavia, la fase pilota ha evidenziato l'esigenza di informare i clienti dell'introduzione della fila unica. Ciò venne fatto dal personale mediante la distribuzione di volantini e di informazioni fornite direttamente ai clienti prima del lancio. La fila unica è adatta ai negozi più grandi dove la distanza tra banchi delle casse e scaffali è di almeno 4,5 metri.



Il cliente in attesa nella fila unica viene informato sulla cassa disponibile tramite display.





## Il ruolo del dialogo sociale tra imprese e sindacati

Tutte le fasi degli studi di caso sopracitati sono state discusse nell'ambito del dialogo sociale al fine di prendere in esame i pareri e i comportamenti dei lavoratori e delle imprese e/o dei loro rappresentanti. Questo impatto può essere valutato a diversi livelli.

La partecipazione collettiva alla fase iniziale del progetto consente il coinvolgimento di tutti gli attori nella sua progettazione. Questo studio ha messo in luce la collaborazione attiva tra imprese e lavoratori fin dall'inizio. Alcuni progetti sono stati sviluppati su iniziativa delle imprese che hanno coinvolto i sindacati, come nel caso della Finlandia per l'elaborazione del tutorial. Allo stesso modo, alcuni progetti avviati dai sindacati hanno registrato la collaborazione delle imprese come per la campagna "Freedom from Fear" nel Regno Unito. In alcuni casi, il progetto è stato proposto dai lavoratori, come in Finlandia per il progetto del carrello elevatore. Il coinvolgimento dei lavoratori dalla fase iniziale dei progetti assicura un dialogo più interattivo all'interno delle aziende e l'aumento del benessere generale, poiché i lavoratori assistono a cambiamenti frutto della loro partecipazione attiva.

Il coinvolgimento di entrambe le parti è altrettanto significativo nella fase di prova. I lavoratori e le imprese possono migliorare il progetto dopo la sua attuazione e utilizzo da parte dei lavoratori. La cooperazione tra imprese e lavoratori avviene nella fase pilota e nella valutazione dell'accessibilità e la sostenibilità delle tematiche del progetto. Il parere di entrambe le parti è importante per la corretta esecuzione e il risultato finale. Le ragioni del successo dei progetti innovativi selezionati sono strettamente connesse alla cooperazione tra imprese e lavoratori o i loro rappresentanti in tutte le fasi del progetto. Entrambe le parti sono state coinvolte nelle fasi di prova, valutazione ed attuazione. Le opinioni dei lavoratori sono state prese in esame mediante un feedback che ha interessato le varie fasi di sviluppo del progetto. Coinvolgere i lavoratori nella selezione dei dispositivi e nell'esecuzione dei processi costituisce altresì un modo positivo per prevenire i rischi.

Infine, va sottolineato che l'attuazione di una politica attiva in materia di salute e sicurezza ha generato un impatto positivo sul dialogo sociale in generale. Ad esempio, lo studio di caso finlandese sul carrello elevatore, nel quale l'esecuzione di un progetto avviato dai lavoratori, ha portato ad un maggiore benessere all'interno di tutta l'azienda. Lo stesso va detto per il caso francese, nel quale i progetti sono diventati oggetto di trattativa. A quattro anni dalla creazione di una direzione per la

Salute in Carrefour, l'impresa ha sviluppato una politica attiva per prevenire e ridurre i rischi ergonomici e psicosociali come parte di un approccio globale teso al miglioramento dell'ambiente e la sicurezza sul luogo di lavoro. Secondo Carrefour, questa politica ha generato un impatto positivo sui rapporti tra datori di lavoro e lavoratori. Nel corso delle trattative annuali tra sindacati e impresa, la salute è diventata una delle tematiche principali. Ciò ha portato a predisporre l'accesso ad un operatore sociale attraverso una linea diretta per aiutare a risolvere problemi legati ai rischi psicosociali al lavoro, all'ergonomia e all'uso della piattaforma per la disposizione della merce negli scaffali.



## L'importanza della trasferibilità

Nel quadro del dialogo sociale europeo, la trasferibilità dei progetti costituisce una questione di cruciale importanza. Molte aziende operano nei paesi dove hanno sede e in altri paesi UE. La questione di come un progetto innovativo può essere trasferito diventa fondamentale per migliorare i risultati e il benessere e dovrebbe essere oggetto di analisi a vari livelli.

In primo luogo, va sottolineata l'importanza della capacità dell'azienda di trasferire un progetto innovativo tra punti vendita presenti nello stesso paese. Alcune pratiche possono essere facilmente trasferite poiché non richiedono una formazione specifica. Questo va detto per il web tutorial sulla violenza in Finlandia, poiché basta seguire alcune istruzioni sul computer. Lo stesso va detto per la hotline in Francia che è facilmente accessibile attraverso un numero verde. In Finlandia il progetto sul carrello elevatore è stato diffuso presso tutti i magazzini del paese appartenenti all'impresa senza nessuna formazione specifica, poiché le modifiche riguardavano il sedile e la guida.


Tuttavia, la trasferibilità può richiedere una modifica di ampia portata corredata dalla motivazione che la giustifica. Questo è il caso per la METRO con il progetto sul banco cassa modulare che è stato attuato in tutti i punti vendita in Germania e in altri paesi europei. Per alcuni cassieri, non è stato facile adattarsi ad una posizione eretta e non seduta, anche se nella maggior parte dei casi si è rilevato un valore aggiunto sul piano ergonomico. Nella fattispecie, è stata richiesta la spiegazione dei vantaggi del progetto.

La questione della trasferibilità riguarda altresì la capacità di trasferire queste pratiche a livello settoriale. Il progetto di Carrefour Francia sull'ergonomia (la piattaforma per scaffali) è stato raccomandato ad altre aziende dagli ispettori francesi per la salute e la sicurezza. In virtù di ciò, il nuovo dispositivo è stato introdotto in quasi tutte le aziende appartenenti alla Commissione Salute della Federazione Francese del Commercio. La tavola per scaffali costituisce una risposta positiva ad una raccomandazione vincolante per il miglioramento delle condizioni per disporre la merce sugli scaffali. Carrefour collabora con il fornitore che vende il progetto innovativo ad altre imprese.

Per aziende o organizzazioni che operano in Europa, la questione della trasferibilità di un progetto innovativo da un paese ad un altro può rientrare in una strategia di più ampio respiro. E' quanto si è riscontrato per METRO con il progetto sui banconi delle casse, concepito per rispondere ai requisiti dei vari paesi nei quali il gruppo opera. Lo scopo era quello di

consentire un adeguamento del concetto ai parametri antropomorfici regionali o nazionali in termini di ergonomia. L'approccio della progettazione modulare permette un adeguamento alle dimensioni dei vari punti vendita. La progettazione è stata resa flessibile per poterla utilizzare in negozi di diverse tipologie presenti nei vari paesi.

In Carrefour, non c'è stato un trasferimento sistematico dei progetti innovativi a livello europeo. La strategia ha consistito nel promuovere uno scambio di buone pratiche nel quadro del dialogo sociale europeo. Tuttavia, se un paese intende introdurre dei materiali francesi, Carrefour sosterrà il processo inviando un ingegnere. Lo scambio di buone pratiche viene incoraggiato all'interno del CAE Carrefour, costituito dai rappresentanti sindacali provenienti da tutti i paesi dove opera il gruppo. La condivisione di esperienze tra responsabili nazionali per la salute e la sicurezza può essere oggetto di ulteriore sviluppo.

Infine, la trasferibilità può essere considerata a livello internazionale. Anche se ogni paese ha norme proprie in materia di salute e sicurezza, il dialogo sociale svolge un ruolo importante. Alla stregua di Carrefour, può essere ottenuto attraverso l'accordo mondiale UNI, che chiede il rispetto di buone condizioni di lavoro in tutti i paesi dove operano le aziende europee. 

Alcuni esempi di buone pratiche contenuti nella presente guida, sono facilmente trasferibili alle PMI, come lo strumento per la mappatura dei rischi o il web tutorial, laddove i punti vendita possono offrire al personale l'accesso a computer. Tuttavia, le PMI hanno poco tempo e scarse risorse, non dispongono di un esperto in materia di salute sul luogo di lavoro ed hanno una conoscenza parziale delle criticità legate a questioni di salute. Di conseguenza, è molto importante migliorare l'accesso all'informazione e a soluzioni mirate alle PMI per le questioni legate alla salute. Lo strumento OIRA può essere di ausilio alle PMI per consentire loro di raccogliere maggiori informazioni sui vantaggi di un approccio proattivo a fronte delle questioni di salute e sui vantaggi della valutazione dei rischi.



# Una forte collaborazione tra parti sociali e campagne dell'OSHA

Attraverso questo progetto, le parti sociali del settore retail e all'ingrosso hanno voluto contribuire alla campagna OSHA sui rischi psicologici nel luogo di lavoro nonché alla campagna sulla Salute nel luogo di lavoro per tutte le età.

Quest'ultima campagna è tesa a prevenire gli infortuni sul lavoro, i problemi di salute e le malattie professionali durante tutta la vita lavorativa. E' basata su un approccio olistico che abbraccia l'ambiente di lavoro, l'organizzazione, la formazione e l'apprendimento continuo, la leadership, la conciliazione tra vita professionale e personale, la motivazione, lo sviluppo di carriera e un concetto di "abilità al lavoro". La campagna individua i fattori di rischio professionale quali lavori sedentari, posture statiche prolungate, movimenti manuali frequenti e ripetitivi, pressione del tempo, ecc. che creano i maggiori problemi di salute come i disturbi muscoloscheletrici e lo stress.

La campagna pone in essere un approccio di ampio respiro teso alla prevenzione, l'integrazione dell'OSHA e della protezione della salute con la promozione della salute, affrontando questioni legate all'organizzazione del lavoro, all'ambiente e ai fattori di rischio individuale. Gli obiettivi sono il miglioramento della salute e del benessere dell'insieme dei lavoratori appartenenti a tutte le fasce di età.

La collaborazione tra l'OSHA e le parti sociali dovrebbe offrire alle imprese e ai lavoratori l'opportunità di trarre vantaggio dallo strumento OIRA che fa parte della campagna "Ambienti di lavoro sani e sicuri ad ogni età". Questo strumento on line per la valutazione del rischio costituisce una risposta all'obbligo dei datori di lavoro di gestire lo stress da lavoro correlato alla stregua di qualsiasi altro rischio di salute e sicurezza. Per prevenire lo stress da lavoro correlato, le imprese devono svolgere regolarmente una valutazione dei rischi sul luogo di lavoro.

Con l'OIRA, l'OSHA cerca di sviluppare e promuovere strumenti pratici per aiutare le piccole e le micro imprese ad attuare le procedure di valutazione del rischio e a sviluppare la community OIRA per la condivisione di esperienze e di buone pratiche. L'OIRA propone un approccio progressivo per la procedura di valutazione del rischio, iniziando dall'individuazione dei rischi sul luogo di lavoro per poi guidare l'utente attraverso le procedure di attuazione delle azioni preventive, per finire con il monitoraggio e la notifica dei rischi. L'OIRA consente alle aziende di adeguare la valutazione dei rischi alle loro

caratteristiche rispondendo ad alcune semplici risposte relative alla prima identificazione dei rischi. Ciò comporta la ricerca

di elementi sul luogo di lavoro che possono causare danni e l'individuazione dei lavoratori esposti.

Le parti sociali svolgono un ruolo attivo in questa procedura, poiché tutti gli strumenti OIRA sono stati creati da o con il coinvolgimento delle parti sociali e/o delle autorità nazionali. A livello europeo, lo strumento OIRA riguarda alcuni settori come le pulizie, l'acconciatura, la pelle e la concia, il trasporto marittimo, la sicurezza privata e lo sport. **La collaborazione con l'OSHA** offre l'opportunità alle parti sociali del settore retail e all'ingrosso di collaborare e sviluppare uno o più strumenti OIRA dedicati in modo specifico al settore.

I progetti innovativi selezionati in questo studio possono essere ampiamente diffusi a livello europeo attraverso l'OSHA. Numerosi esempi di buona pratica contenuti nella presente guida sono basati sul principio della valutazione del rischio, considerata dall'OSHA come un elemento cruciale nella prevenzione dello stress da lavoro correlato. Per le micro e piccole imprese europee è fondamentale realizzare la valutazione dei rischi e questa guida può essere un valido supporto.



## CAPITOLO

### 7

# Fonti di informazione

Se desideri approfondire la conoscenza delle buone pratiche contenute nella presente guida, puoi consultare le fonti di seguito riportate:

## Carrefour – France



*“Ergonomia”*

*“Call centre”*

*“Fila unica”*

**Persona di contatto:** Christophe Labattut (Direttore, Salute sul luogo di lavoro, Francia),  
Mathilde Tabary (Dirigente, responsabile Sviluppo sociale e biodiversità)

**Disponibile in:** Francese

**Formato:** Francia e Gruppo

**Website:** <http://www.carrefour.com>

## KESLOG OY – Finlandia **KESKO**

*“Progetto del muletto ergonomico”*

**Persona di contatto:** Juha

Saarinen

**Disponibile in:** magazzino

**Formato:** muletto ergonomico per gli addetti ai magazzini

**Website:** nessun sito internet dedicato

## METRO Cash and Carry – Germania



*“Sviluppo della cassa modulare”*

**Persona di contatto:** Jeanette Blume (operazioni tecniche), Beatrix von Eycken (OHS), Martin Rolff (Procurement),  
Wolfgang Thye (IT)

**Disponibile in:** punti vendita in Bulgaria, Belgio, Germania

**Formato:** Soluzione modulare per il banco delle casse

**Website:** nessun sito internet dedicato



## Sindacato PAM e Federazione finlandese del commercio - Finlandia



*"Tutorial Online"*

**Persona di contatto:** Erika Kähärä (sindacato Pam, Riikka Lindholm (Federazione finlandese del commercio)

**Disponibile in:** Finlandese

**Formato:** Elettronico

**Website:** <http://koulutus.kauppa.fi/>

## Usdaw – Regno Unito



*"Freedom from fear"*

*"Mappatura dei rischi di inciampo e scivolamento"*

**Persona di contatto:** Doug Russell

**Disponibile in:** inglese per la Mappatura dei rischi di inciampo e scivolamento e Freedom from Fear

**Formato:** Elettronico e cartaceo

**Website:** <http://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2db107ca-4d5d-49a2-99dc-16e187a59e71> for Slips and Trips Risk Mapping; <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear> for Freedom from Fear campaign

## OSHA – Ambienti di lavoro sani e sicuri a tutte le età



**Persona di contatto:** Heike

Klempa

**Disponibile in:** in tutte le lingue UE

**Formato:** Elettronico

**Website:** <https://www.healthy-workplaces.eu/>

## OSHA – OIRA



**Persona di contatto:** Lorenzo Munar

**Disponibile in :** tutte le lingue UE

**Formato:** valutazione interattiva dei rischi online

**Website:** <http://www.oiraproject.eu>



# Bibliografia

EPSU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010)  
*Multisectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work*,  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007),  
*Cross-sectorial Framework Agreement on Harassment and Violence at Work*,  
<https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

EuroCommerce, Uni Europa (2009),  
*Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit, Brussels*,  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

Eurofound (2012),  
*Fifth European Working Conditions Survey*, Publications Office of the European Union, Luxembourg,  
<http://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

European Commission (2014),  
*Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on an EU Strategic Framework on Health and Safety at Work 2014-2020*,  
COM/2014/332 final,  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014DC0332&from=GA>

Evolutions et relations en santé au travail (2011), *Rapport sur Les employés du commerce*,  
[http://evrest.alamarge.org/\\_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf](http://evrest.alamarge.org/_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf)









Co-funded by  
the European Union

December 2016