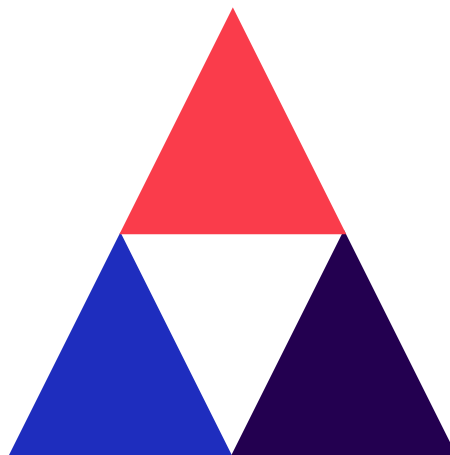




► La sécurité et la santé au travail dans le commerce de détail face à l'évolution du monde du travail: Risques, prévention et rôle de la technologie

Rapport pour la Réunion technique sur la sécurité et la santé au travail dans le secteur
du commerce de détail
(Genève, 28 septembre-2 octobre 2026)





Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Cet ouvrage est soumis à une licence Creative Commons Attribution 4.0 International. Voir: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>. L'utilisateur est autorisé à réutiliser et à partager (copier et redistribuer) l'ouvrage original ou à l'adapter (le remanier, le transformer ou s'en servir pour créer un nouveau produit) conformément aux termes de ladite licence. L'utilisateur doit clairement indiquer que l'OIT est la source de l'ouvrage et faire état de toute modification apportée au contenu original. L'utilisation de l'emblème, du nom et du logo de l'OIT n'est pas autorisée dans le cadre de traductions, d'adaptations ou d'autres œuvres dérivées.

Citations – L'utilisateur doit faire état de toute modification apportée à cet ouvrage. L'ouvrage doit être cité comme suit: Département des politiques sectorielles, *La sécurité et la santé au travail dans le commerce de détail face à l'évolution du monde du travail: Risques, prévention et rôle de la technologie*, Genève: Bureau international du Travail, 2026. © OIT.

Traductions – Si cet ouvrage fait l'objet d'une traduction, celle-ci doit comporter, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Ceci est une traduction d'un ouvrage de l'Organisation internationale du Travail (OIT) protégé par le droit d'auteur. Cette traduction n'a pas été élaborée, révisée ou approuvée par l'OIT et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de cette dernière. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette traduction, qui n'engage que la responsabilité de son ou ses auteurs.*

Adaptations – Si cet ouvrage fait l'objet d'une adaptation, celle-ci doit comporter, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Ceci est une adaptation d'un ouvrage de l'Organisation internationale du Travail (OIT) protégé par le droit d'auteur. Cette adaptation n'a pas été élaborée, révisée ou approuvée par l'OIT et ne doit pas être considérée comme une adaptation officielle de cette dernière. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette adaptation, qui n'engage que la responsabilité de son ou ses auteurs.*

Œuvres de tiers – La licence Creative Commons ne s'applique pas aux œuvres incluses dans cette publication qui ne relèvent pas du droit d'auteur de l'OIT. Lorsqu'une œuvre est attribuée à un tiers, l'utilisateur de l'œuvre est seul responsable d'obtenir les autorisations nécessaires auprès du détenteur des droits et sera tenu pour seul responsable en cas de violation alléguée.

Tout différend auquel la présente licence pourra donner lieu et qui ne pourra pas être résolu à l'amiable sera soumis à l'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI). Les parties seront liées par toute sentence arbitrale rendue en tant que règlement définitif du différend.

Toute question concernant les droits et licences doit être envoyée à: rights@ilo.org. Des informations concernant les publications et les produits numériques de l'OIT peuvent être consultées à: www.ilo.org/publns.

ISBN 978-92-2-043509-0 (imprimé), ISBN 978-92-2-043510-6 (PDF Web)
DOI <https://doi.org/10.54394/00034308>

Également disponible en:

anglais: ISBN 978-92-2-043505-2 (imprimé), ISBN 978-92-2-043506-9 (PDF web), DOI: <https://doi.org/10.54394/00034304>
espagnol: ISBN 978-92-2-043507-6 (imprimé), ISBN 978-92-2-043508-3 (PDF web), DOI <https://doi.org/10.54394/00034306>

Les désignations utilisées dans les publications et bases de données de l'OIT, qui sont conformes à la pratique de l'Organisation des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'OIT aucune prise de position quant au statut juridique de tout pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières ou limites. Voir: www.ilo.org/deni-de-responsabilite.

Les opinions et vues exprimées dans la présente publication sont propres à son ou ses auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions, les vues ou la politique de l'OIT.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part de l'OIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

► Table des matières

	Page
Abréviations, sigles et acronymes	7
Contexte.....	9
Introduction	11
1. Vue d'ensemble du secteur du commerce de détail	11
2. Tendances en matière de SST dans le commerce de détail	14
2.1. Profil de la main-d'œuvre dans le commerce de détail et considérations relatives à la SST	21
2.2. Dangers en matière de SST selon les segments et le milieu de travail	22
2.3. Tendances sur le plan de la SST et mesures à prendre pour faire face aux dangers dans le commerce de détail.....	24
3. La transformation numérique et ses conséquences pour la SST dans le commerce de détail	27
3.1. Dangers et avantages potentiels des technologies	27
3.2. Dangers psychosociaux et équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans les modèles numériques de commerce de détail.....	31
3.3. Appliquer les technologies numériques à la gestion des risques dans le commerce de détail.....	34
3.4. Remédier aux déficits de formation et de compétences en matière de SST et améliorer l'accès aux outils numériques de SST	36
3.5. SST et passage au numérique: Cadres réglementaires et questions de conformité	37
4. Renforcer la SST par le dialogue social	39
4.1. Le rôle du dialogue social pour encadrer l'utilisation des technologies et gérer les risques de SST émergents dans le commerce de détail.....	41
5. Normes internationales du travail et SST dans le commerce de détail	42
6. Intégration des considérations relatives à l'égalité et à la non-discrimination dans les systèmes de SST concernant le commerce de détail	47
6.1. Considérations relatives à la SST, au genre et à la non-discrimination dans le commerce de détail.....	47
6.2. Technologie et non-discrimination, y compris l'égalité de genre: Questions choisies de SST.....	56
7. Prévenir la violence et le harcèlement dans le commerce de détail.....	57
7.1. Rôle de la technologie comme facteur d'aggravation ou d'atténuation des risques de violence et de harcèlement dans le commerce de détail	58

	Page
7.2. Prévenir la violence et le harcèlement dans le commerce de détail: Stratégies, législation et protocoles sur le lieu de travail	60
8. Réalités de la SST dans le commerce de détail.....	64
9. Micro, petites et moyennes entreprises et commerce de détail: Défis et besoins spécifiques en matière de SST	66
10. Conséquences des phénomènes météorologiques extrêmes et de l'évolution des conditions météorologiques sur la SST dans le secteur du commerce de détail	73
10.1. Mesures et stratégies de protection des travailleurs du commerce de détail, faisant notamment appel à des outils numériques et des systèmes d'alerte précoce	74
11. Observations finales	76

Liste de figures

1. Emploi dans le secteur du commerce (2023).....	12
2. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail, par taille d'entreprise, dans différents pays ou territoires (2020).....	13
3. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail par sexe et par région, 2020	14
4 a). Europe et Asie centrale, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles mortelles (2019-2023).....	15
4 b). Autres pays, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles mortelles (2019-2023)	16
5 a). Europe et Asie centrale, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles non mortelles (2019-2023)	17
5 b). Autres pays, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles non mortelles (2019-2023)	17
6. Europe, variation en pourcentage du nombre de jours perdus en raison de lésions professionnelles ayant entraîné une incapacité temporaire de travail (2019-2023).....	18
7. Décès dans le secteur du commerce de gros et de détail aux États-Unis, par type d'événement ou d'exposition (2006 à 2016).....	20
8. Irlande: Trois principales causes de lésions non mortelles signalées concernant le secteur du commerce de gros et de détail dans l'Union européenne, 2023.....	22
9. États-Unis – Estimation du nombre de lésions et maladies graves par cause, 2021 et 2022	23
10. Dangers psychosociaux par profession du commerce de détail et niveau d'interaction humaine	32
11. Les cinq étapes de l'évaluation des risques pour les micro, petites et moyennes entreprises	68

Liste de tableaux

1. Principaux dangers, risques potentiels et mesures de SST dans le commerce de détail	26
2. La technologie dans le commerce de détail: Dangers et avantages potentiels en matière de SST	28
3. Intégrer les nouvelles technologies dans la gestion des risques pour améliorer la SST dans le commerce de détail	34
4. Application des normes et dispositions relatives à la SST au moyen du dialogue social et de la coopération sur le lieu de travail, notamment des comités de SST	39
5. Instruments de l'OIT relatifs à la SST qui sont pertinents pour le commerce de détail ou s'appliquent spécifiquement à ce secteur	43
6. Genre, non-discrimination et aménagements raisonnables en matière de gestion des risques de SST dans le commerce de détail (sélection non exhaustive d'exemples indicatifs)	48
7. Le rôle double de la technologie comme facteur de prévention ou d'aggravation de la violence et du harcèlement dans le commerce de détail.....	59
8. Niveaux de prévention sur le lieu travail et exemples de mesures de prévention de la violence et du harcèlement dans le secteur du commerce de détail.....	62
9. Les micro, petites et moyennes entreprises de commerce de détail: Risques fréquents en matière de SST et mesures de soutien concrètes	69

Liste d'encadrés

1. Aide-mémoire sur la prévention et la lutte contre la violence et le harcèlement au travail à l'intention des employeurs du commerce de détail.....	61
2. Lutte contre la violence et le harcèlement dans le contexte d'un milieu de travail sûr: Exemples de cas	64
3. «En sécurité dans les commerces» (<i>Säker i butik</i>): Une action conjointe pour des petits commerces plus sûrs en Suède	67
4. Système d'incitation mis en place par l'INAIL en Italie pour favoriser l'amélioration de la SST dans les petites entreprises.....	72

► Abréviations, sigles et acronymes

IA	intelligence artificielle
EPI	équipement de protection individuelle
EU-OSHA	Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail
EWG	comités d'entreprise européens
GAO	United States Government Accountability Office
ILOSTAT	base de données du Département de la statistique du BIT
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
SST	sécurité et santé au travail
TMS	troubles musculosquelettiques
WHO	Organisation mondiale de la santé

► Contexte

À sa 355^e session (novembre 2025), le Conseil d'administration du Bureau international du Travail a approuvé la tenue d'une «Réunion technique sur la sécurité et la santé au travail dans le secteur du commerce de détail».

Cette réunion technique a pour objectif d'examiner des questions relatives à la sécurité et à la santé au travail (SST) dans le secteur du commerce de détail, en accordant une attention particulière à l'évolution du monde du travail et à l'utilisation croissante des technologies. Elle étudiera les possibilités et les défis que ces mutations pourraient engendrer, en vue d'adopter des conclusions et notamment des recommandations concernant l'action à mener ¹.

Le présent rapport a été établi par le Bureau international du Travail (le Bureau ou le BIT) pour servir de base aux débats de la réunion.

¹ OIT, *Réunions sectorielles tenues en 2025 et propositions concernant les activités sectorielles en 2026-27*, GB.355/POL/3, 2025.

► Introduction

1. À sa 110^e session (juin 2022), la Conférence internationale du Travail a décidé d'inclure «un milieu de travail sûr et salubre» dans le cadre des principes et droits fondamentaux au travail de l'OIT et de désigner la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, et la convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006, en tant que conventions fondamentales. Cette désignation impose à tous les États Membres, qu'ils aient ou non ratifié ces conventions, de promouvoir, respecter et réaliser, de bonne foi et conformément à la Constitution de l'OIT, le principe et droit à un milieu de travail sûr et salubre ².
2. Le but du présent rapport est de présenter et d'analyser des questions relatives à la SST dans le secteur du commerce de détail, en accordant une attention particulière à l'évolution du monde du travail et à l'utilisation croissante des technologies, et d'étudier à la fois les possibilités et les dangers que ces mutations pourraient engendrer. Le profil de la main-d'œuvre et les tendances de l'emploi seront examinés, ainsi que les principales catégories de dangers (physiques, biologiques, ergonomiques, psychosociaux et environnementaux), les risques associés et les mesures de prévention à prendre en conséquence.
3. Quant à son champ d'étude, le rapport porte sur le commerce de gros et de détail, ainsi que sur les entreprises de toutes tailles et de tous types, des grandes chaînes internationales de distribution aux micro, petites et moyennes entreprises, en passant par les coopératives, les autres entités de l'économie sociale et solidaire et les vendeurs de marché.
4. Sur la base des conclusions de la réunion sectorielle de 2023 consacrée à la numérisation dans le commerce de détail, la présente analyse fait le point sur l'ensemble de ce secteur et couvre aussi bien les points de vente traditionnels que les entrepôts et services de distribution liés au commerce électronique, le «click-and-collect» (achat en ligne et retrait en magasin) et la livraison effectuée par des détaillants ou des prestataires externes. Elle traite également de la transformation numérique plus large qui s'opère en arrière-plan (via des systèmes de gestion des stocks et des effectifs ou du marketing basé sur les données, par exemple) et qui peut influencer sur les conditions de SST dans toutes les professions.
5. Enfin, le rapport recense les pratiques et les politiques pertinentes pour relever les défis associés à la SST et saisir les possibilités en la matière, dans le cadre du dialogue social.

► 1. Vue d'ensemble du secteur du commerce de détail

6. Le commerce de détail contribue largement à la croissance économique et à l'emploi dans de nombreuses régions ³. Selon des données récentes de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), ce secteur représente 11,5 pour cent de la valeur ajoutée

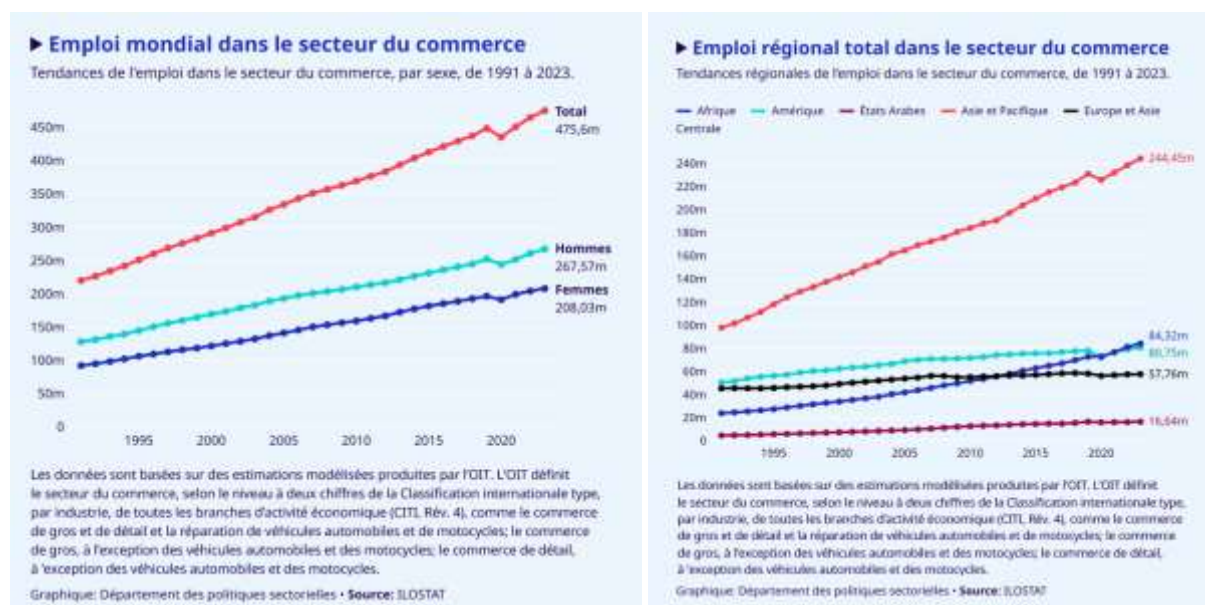
² OIT, «Un milieu de travail sûr et salubre est un principe et un droit fondamental au travail».

³ OIT, *L'avenir du travail dans le commerce de détail: La numérisation en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent*, Rapport soumis en vue de la Réunion technique sur la numérisation dans le commerce de détail en tant que vecteur de reprise économique et de travail décent, 2023.

totale en Europe ⁴. Sa contribution au produit intérieur brut est de 6,2 pour cent aux États-Unis d'Amérique (2025) ⁵ et au Japon (2023) ⁶, et de 17 pour cent et d'environ 8 pour cent en Zambie et au Kenya, respectivement (2025) ⁷.

7. Les personnes travaillant dans le commerce de détail ne sont pas uniquement des vendeurs et des caissiers; il peut aussi s'agir de cadres et de personnel d'appui, de travailleurs en entrepôt, d'opérateurs en ligne, d'agents de mise en rayon et de vendeurs ambulants à leur compte ⁸. On estime que le commerce de détail représente un quart de l'ensemble des emplois informels non agricoles dans le monde et qu'un tiers de ces emplois sont concentrés dans les pays en développement ⁹. En 2023, selon les estimations du BIT, plus de 475 millions de personnes travaillaient dans le commerce de gros et de détail, dont plus de 244 millions en Asie et dans le Pacifique (figure 1).

► Figure 1. Emploi dans le secteur du commerce (2023)



Source: OIT, «Commerce» – Données et statistiques, consultées le 30 avril 2026.

8. Il convient de noter que le secteur du commerce de gros et de détail est constitué en grande partie de micro, petites et moyennes entreprises (figure 2), ce qui peut influencer sur le niveau de ressources et de capacités disponibles pour la gestion de la SST, tant sur le plan des compétences humaines que des capacités numériques.

⁴ Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Local Retail, Global Trends: How Digital, Green and Skills Shifts in the EU are Reshaping SMEs in Towns And Cities*, 2026

⁵ Trading Economics, «United States – Value Added by Industry: Retail Trade as a Percentage of GDP», 2026.

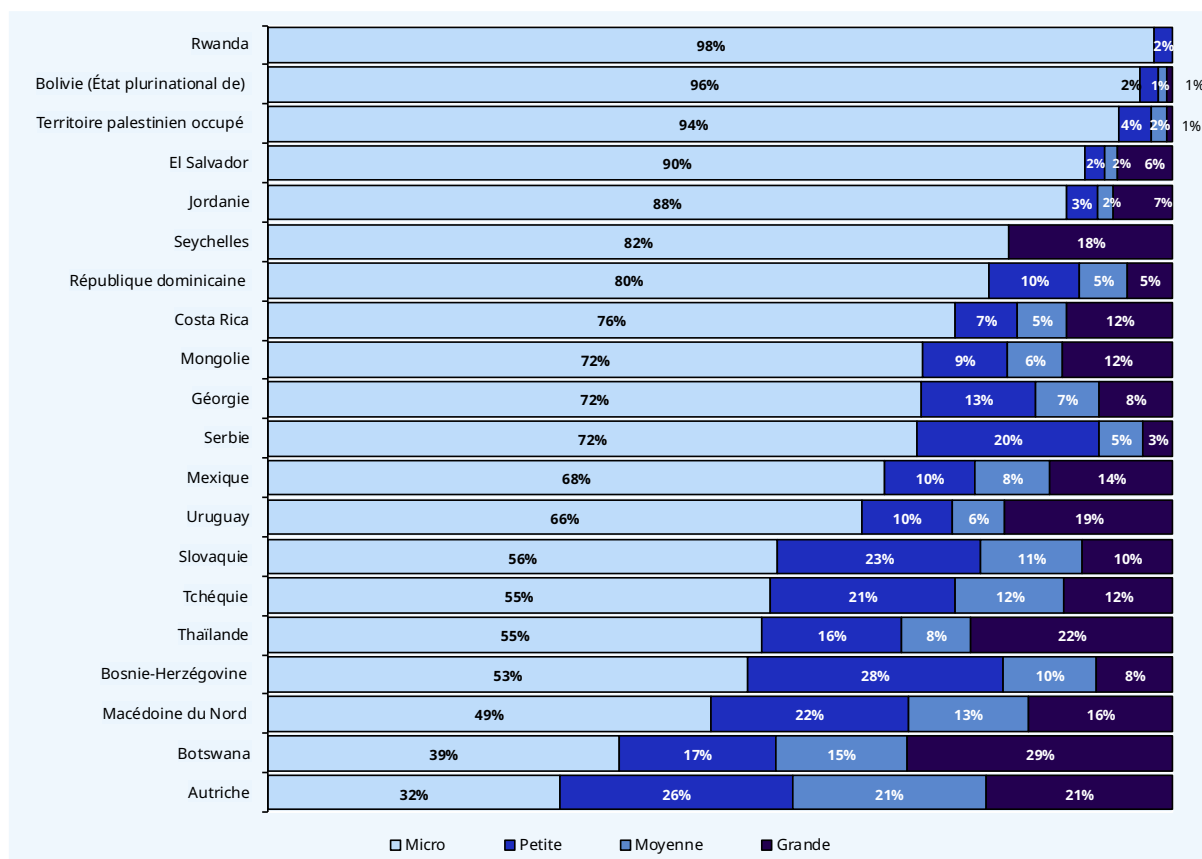
⁶ Statista, «Retail trade as a share of the nominal gross domestic product (GDP) in Japan from 1995 to 2023», consulté en avril 2026.

⁷ Kenya National Bureau of Statistics (KNBS), *Economic Survey 2026: Popular Version*, 2026; et Zambia Statistics Agency, *The Monthly*, Vol. 273, déc. 2025.

⁸ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail in the Post-COVID-19 Context*, ILO Brief, mars 2024.

⁹ OIT, *Impact des mesures de confinement sur l'économie informelle*, Note de synthèse, avril 2020, 3.

► **Figure 2. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail, par taille d'entreprise, dans différents pays ou territoires (2020) ***



* Pays ou territoires pour lesquels des données sont disponibles concernant l'année 2020.

Source: Microdonnées harmonisées du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org/fr>.

9. Du point de vue démographique, le profil de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail a une incidence sur la SST. Ce secteur emploie un grand nombre de femmes et de jeunes travailleurs. Les femmes occupent une part importante des emplois dans le commerce de gros et de détail, toutes régions confondues (figure 3), souvent à des postes au contact de la clientèle ¹⁰, tandis que les jeunes font fréquemment leurs premiers pas sur le marché du travail à des postes dans le commerce de détail, notamment dans les supermarchés ou les services de livraison ¹¹. À l'autre extrémité du spectre démographique, le vieillissement de la population dans un certain nombre de pays a pour effet d'accroître le nombre de travailleurs âgés en activité ¹². Dans certains pays, les détaillants tendent à faire appel à des travailleurs âgés pour répondre à leurs besoins en main-d'œuvre; c'est le cas aux États-Unis où, selon des données du Bureau of Labor Statistics (Bureau des statistiques du travail), plus de 1,2 million de travailleurs âgés (de 65 ans et plus) étaient employés dans le commerce de détail en 2025 ¹³.

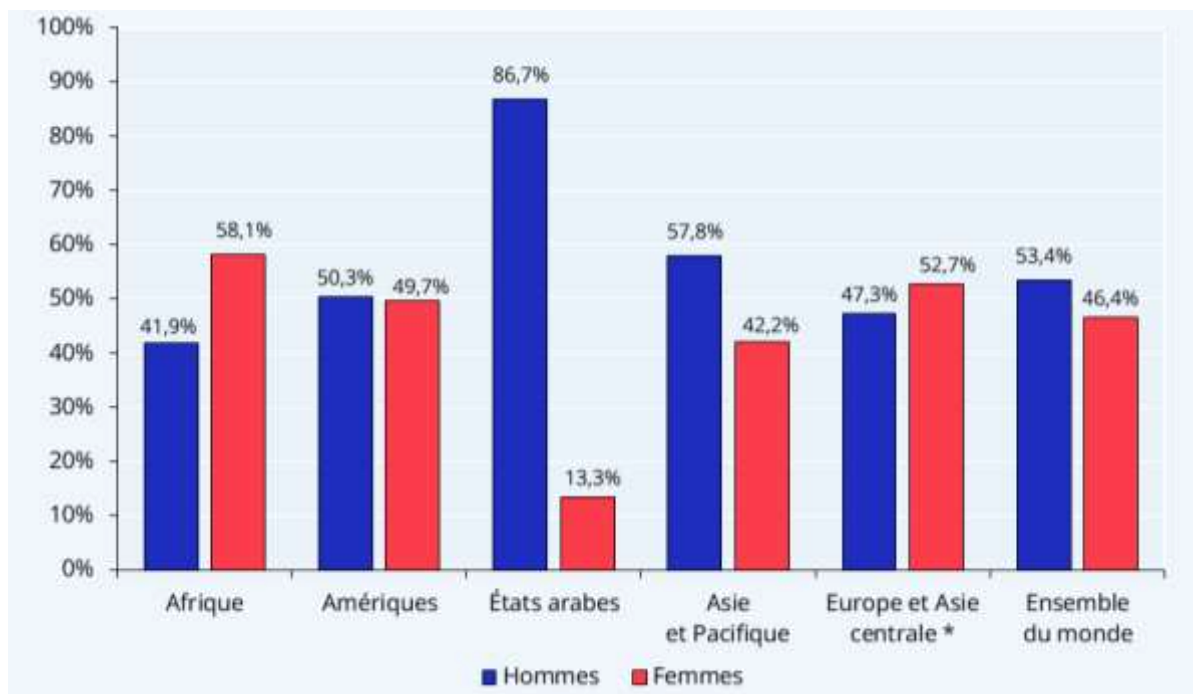
¹⁰ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

¹¹ OIT, *L'avenir du travail dans le commerce de détail*.

¹² OCDE, *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2025*, 2025.

¹³ États-Unis d'Amérique, Bureau of Labor Statistics, «Employed people by detailed industry and age», tableau 18b (Current Population Survey), consulté le 18 mars 2026.

► **Figure 3. Part de l'emploi dans le secteur du commerce de gros et de détail par sexe et par région, 2020**



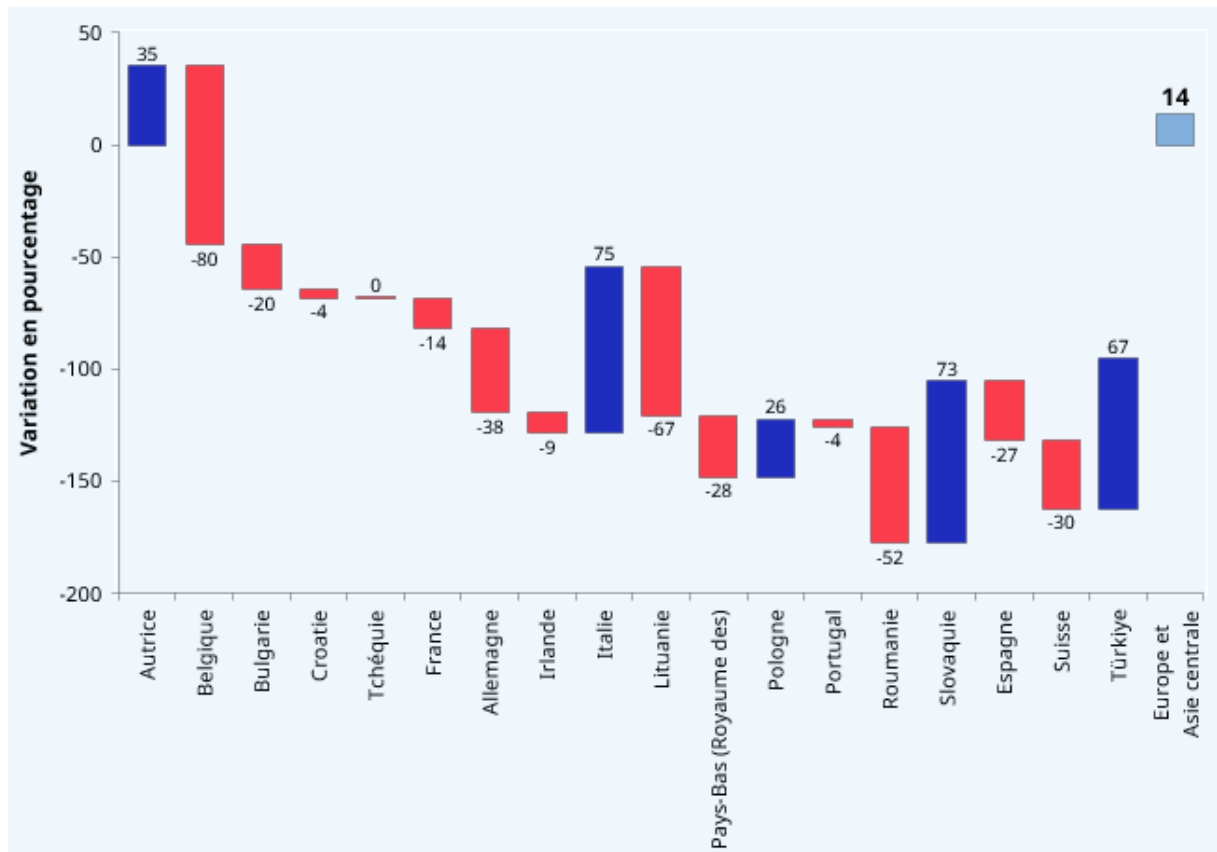
* Les données portent sur moins de 50 pour cent de la population.
Source: Estimations du BIT; voir <https://ilostat.ilo.org/fr>.

► 2. Tendances en matière de SST dans le commerce de détail

10. Bien qu'il emploie une forte proportion de travailleurs à l'échelle mondiale, le secteur du commerce de détail reste peu étudié sous l'angle de la SST: les données factuelles existantes sont fragmentaires, les connaissances demeurent lacunaires et seules des études sectorielles limitées sont disponibles dans de nombreux pays ¹⁴.
11. La disponibilité des données varie encore selon les régions et les années. Les données du BIT s'appuient sur des taux normalisés de lésions et, pour les tendances régionales, sur des moyennes pondérées en fonction de l'emploi (voir la note sous la figure 4 a)). En Europe et en Asie centrale (voir la figure 4 a)), le taux de lésions mortelles, pondéré en fonction de l'emploi, dans les pays pour lesquels des données sont disponibles a globalement augmenté entre 2019 et 2023, encore qu'il existe certaines différences d'un pays à l'autre (taux en forte hausse en Italie et en Slovaquie, par exemple, et en nette baisse en Belgique et en Lituanie). En dehors de l'Europe et de l'Asie centrale (voir la figure 4 b)), les données par pays disponibles, quoique peu nombreuses, révèlent des tendances hétérogènes: Maurice (Afrique) enregistre une hausse marquée des taux de lésions mortelles, tandis que l'Argentine et la Colombie (Amériques) connaissent une baisse; la situation en Asie et dans le Pacifique est contrastée, avec un recul de ces taux en Australie, à Singapour et en Thaïlande, mais une augmentation au Japon.

¹⁴ Nektarios Karanikas, Laura Patricia Martinez-Buelvas et Adem Sav, «Supporting Sustainable Futures in Retail: An Exploratory Study on Worker Health, Safety and Wellbeing in Australia», *Sustainability* 15, No. 22 (2023): 16132; National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), Centers for Disease Control and Prevention (CDC), *National Occupational Research Agenda for Wholesale and Retail Trade*, 2018.

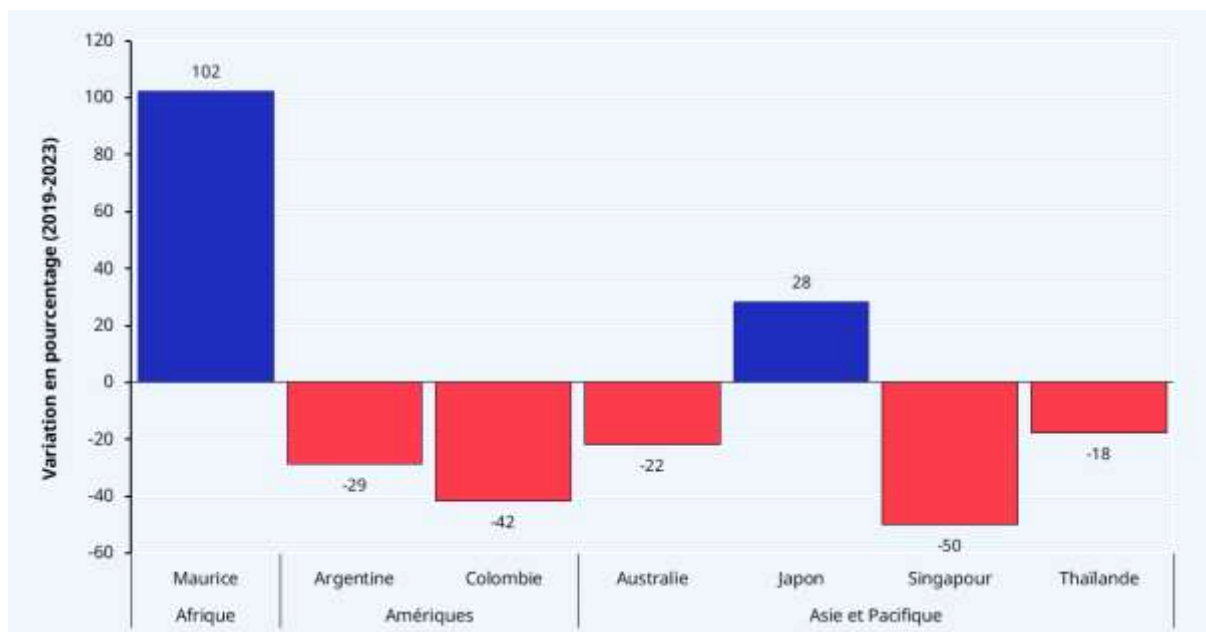
► Figure 4 a). Europe et Asie centrale, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles mortelles (2019-2023)



Source: Base de données ILOSTAT, consultée en mars 2026.

* Aux fins de l'analyse des tendances régionales, les taux de lésions par pays sont additionnés en utilisant des moyennes pondérées par l'emploi. Cette méthode permet de garantir que la contribution de chaque pays à l'estimation régionale est proportionnelle à la taille de sa main-d'œuvre dans le secteur du commerce de gros et de détail.

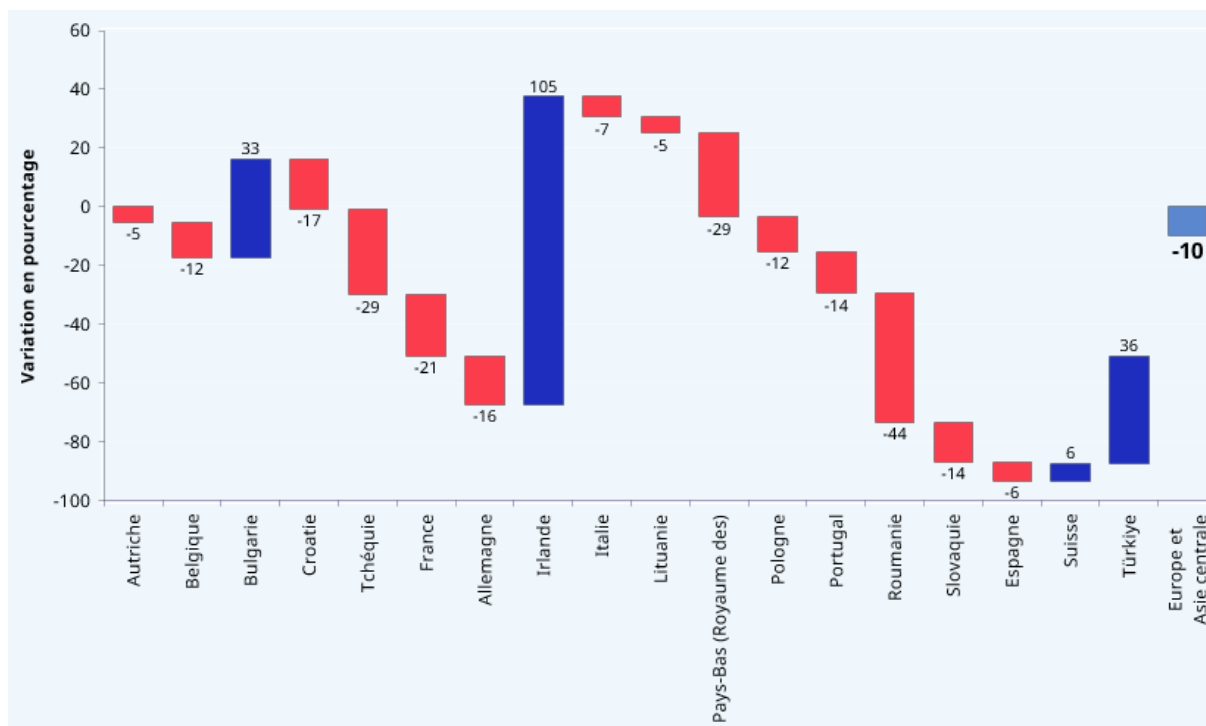
► Figure 4 b). Autres pays, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles mortelles (2019-2023)



Source: Base de données ILOSTAT, consultée en mars 2026.

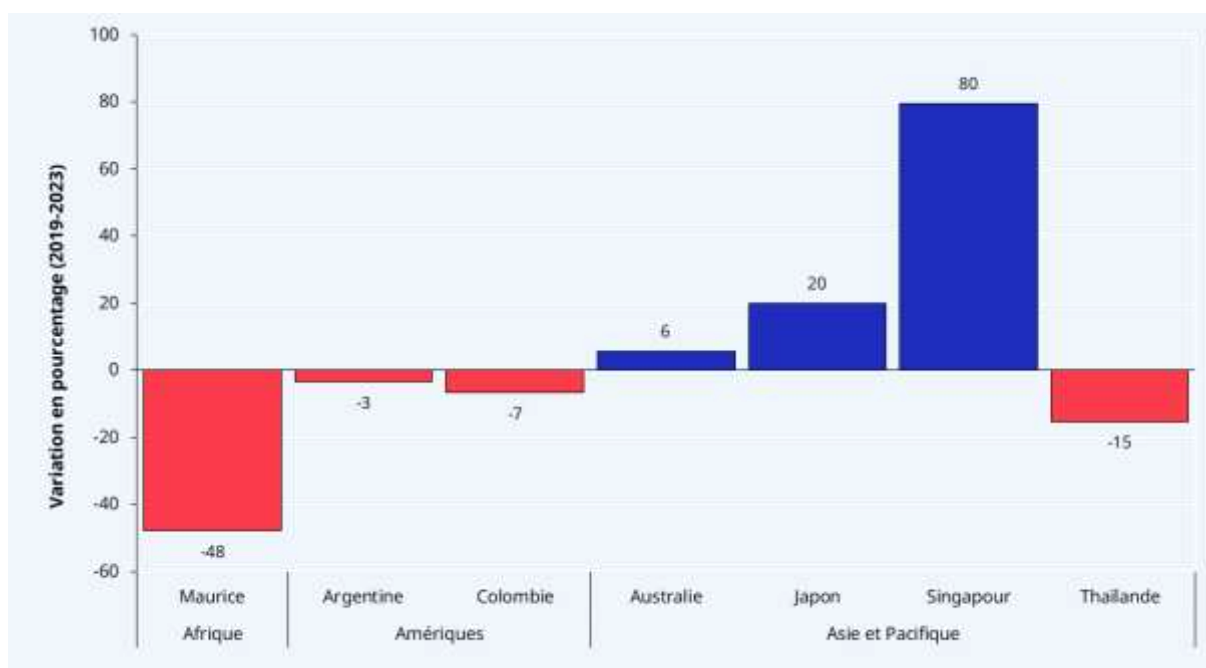
12. En Europe et en Asie centrale, le taux de lésions non mortelles pondéré par l'emploi a diminué de 10 pour cent entre 2019 et 2023, avec une baisse observée dans la plupart des pays ayant communiqué des données, à l'exception de quelques-uns qui ont enregistré une hausse marquée (Irlande, par exemple). Les données dont dispose le BIT montrent que les pays des Amériques font état d'un taux de lésions non mortelles plus faible (en milliers pour 100 000), alors qu'en Asie et dans le Pacifique, l'Australie, le Japon et Singapour ont vu ce taux augmenter (figures 5 a) et b)).

► **Figure 5 a). Europe et Asie centrale, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles non mortelles (2019-2023)**



Source: Base de données ILOSTAT, consultée en mars 2026.

► **Figure 5 b). Autres pays, variation en pourcentage du taux de lésions professionnelles non mortelles (2019-2023)**

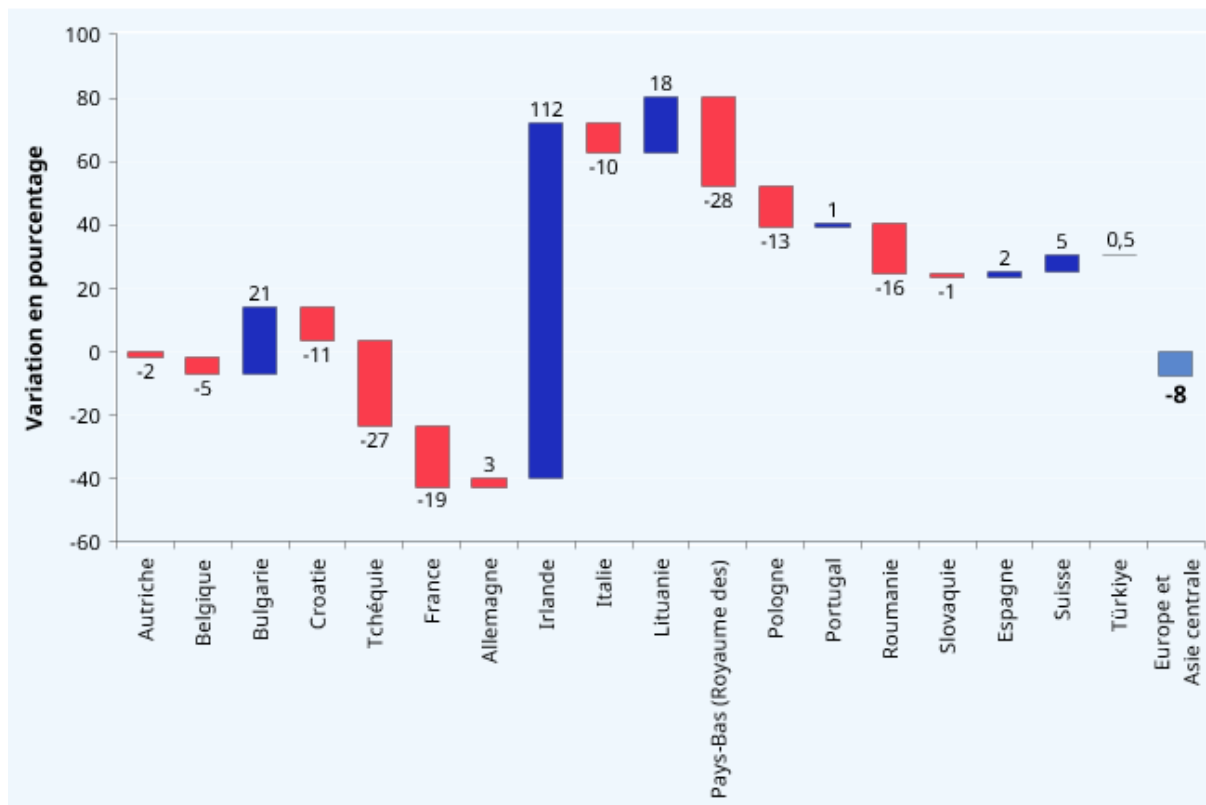


Source: Base de données ILOSTAT, consultée en mars 2026.

13. En ce qui concerne les jours de travail perdus en raison de lésions professionnelles ayant entraîné une incapacité temporaire de travail, la tendance générale en Europe et en Asie centrale montre

là encore une légère embellie (baisse de 8 pour cent du taux pondéré par l'emploi entre 2019 et 2023), quoique l'on observe des exceptions notables, en particulier une forte hausse en Irlande et une augmentation moins marquée dans d'autres pays, signe que l'amélioration constatée concernant la gravité des lésions, les périodes de convalescence et la déclaration des heures de travail perdues est loin d'être uniforme (figure 6).

► **Figure 6. Europe, variation en pourcentage du nombre de jours perdus en raison de lésions professionnelles ayant entraîné une incapacité temporaire de travail (2019-2023)**



Source: Base de données ILOSTAT, consultée en mars 2026.

14. Bien que les risques liés à la SST soient généralement moins élevés dans le commerce de détail que dans beaucoup d'autres branches d'activité, certains dangers courants persistent, notamment en raison de l'exécution de tâches répétitives (consistant à approvisionner les rayons ou à déplacer et scanner des articles) et de la station debout prolongée. À titre de comparaison, le taux de mortalité dans le commerce de détail en Australie était de 0,1 pour 100 000 travailleurs en 2021, contre 1,8 pour cent dans l'industrie manufacturière et 7,9 pour cent dans les transports et l'entreposage ¹⁵. En Grande-Bretagne, l'ensemble du secteur du commerce de gros et de détail a enregistré 11 décès de travailleurs en 2025-26, un nombre bien en deçà de celui enregistré dans des secteurs à haut risque comme la construction (25) et l'agriculture (22) ¹⁶. Dans le commerce de détail, les risques encourus en matière de SST sont les troubles musculosquelettiques (TMS) (maux de dos, tendinites, syndrome du canal carpien, par exemple) et les glissades, trébuchements et chutes. Les travailleurs de ce secteur sont également exposés à des dangers

¹⁵ Safe Work Australia, *Key Work Health and Safety Statistics Australia 2022*, 2023, 5.

¹⁶ Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Health and Safety Executive (HSE), «*Work-related fatal injuries in Great Britain*», graphique «*Fatal injuries to workers by main industry, 2025/26*», 2026.

biologiques (manipulation d'argent et exposition à des substances chimiques au contact des reçus, par exemple ¹⁷) et à des dangers psychosociaux (stress lié au travail ou violence et harcèlement de la part de tiers, par exemple), des problématiques dont on connaissait déjà l'existence dans le secteur avant la pandémie de COVID-19 ¹⁸.

15. Il est de plus en plus reconnu qu'il s'agit là de problèmes de SST majeurs dans le secteur ¹⁹. Ainsi, il ressort d'une étude menée aux États-Unis que l'incidence des lésions et maladies liées au travail dans le commerce de gros et de détail est nettement plus élevée que ne le laisserait supposer la part de main-d'œuvre que ce secteur emploie. En 2016, le secteur totalisait plus de 553 100 lésions et maladies, ainsi que 461 décès. Toujours selon cette étude, l'incidence des lésions professionnelles non mortelles dans le secteur était environ 5 pour cent supérieure à la moyenne du secteur privé, pris dans son ensemble ²⁰. Le commerce de gros a enregistré un taux de lésions professionnelles mortelles plus élevé que le commerce de détail, les taux de mortalité ayant diminué dans le second mais augmenté dans le premier. Les accidents de transport figuraient parmi les principales causes de décès et, dans le commerce de détail, la violence au travail occupait la première place, suivie par les accidents de transport (figure 7).

¹⁷ «Receipt Paper May Expose Retail Workers to Hazardous Chemicals», *Safety+Health*, National Safety Council, 3 avril 2023, consulté le 24 mars 2026.

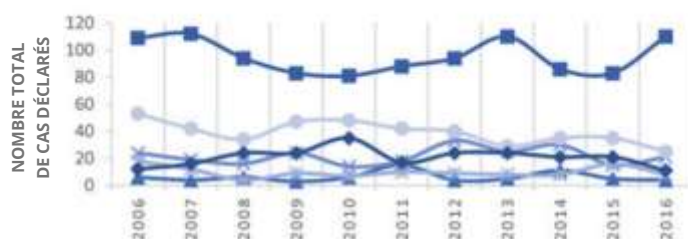
¹⁸ Cammie Chaumont Menéndez *et al.*, «Help for the Holidays: Preventing Fatigue, Violence, and Stress in Retail», *NIOSH Science Blog*, CDC, 1^{er} déc. 2023.

¹⁹ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

²⁰ Vern Putz Anderson *et al.*, «Wholesale and Retail Trade Sector Occupational Fatal and Nonfatal Injuries and Illnesses from 2006 to 2016: Implications for Intervention», *American Journal of Industrial Medicine* 63, No. 2 (2020): 121-134.

► **Figure 7. Décès dans le secteur du commerce de gros et de détail aux États-Unis, par type d'événement ou d'exposition (2006 à 2016)**

COMMERCE DE GROS



COMMERCE DE DÉTAIL



Source: Vern Putz Anderson *et al.*, «Wholesale And Retail Trade Sector Occupational Fatal And Nonfatal Injuries And Illnesses From 2006 To 2016: Implications For Intervention».

16. Les données nationales disponibles provenant d'autres régions et pays offrent également un aperçu des tendances en matière de sécurité et de santé dans le commerce de détail et de gros; toutefois, faute de données ventilées, il est impossible de dresser un tableau complet des tendances dans des sous-secteurs particuliers (commerce de détail par opposition au commerce de gros). Au Chili, les données agrégées témoignent d'une baisse des accidents non mortels en 2020, puis d'un rebond partiel jusqu'en 2022; les taux de mortalité, faibles par rapport aux secteurs à haut risque, ont toutefois augmenté en 2021 ²¹. Aux Philippines, entre 2013 et 2021, les taux de lésions professionnelles non mortelles dans le commerce de gros et le commerce de détail sont restés supérieurs aux taux de lésions mortelles. Les taux de lésions mortelles et non mortelles ainsi que le nombre moyen de jours de travail perdus en cas d'incapacité temporaire de travail ont d'abord enregistré une hausse en 2017, puis décliné les années suivantes ²².

²¹ Chili, Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), *Informe anual de seguridad y salud en el trabajo 2022* (Santiago, SUSESO, 2023).

²² Office national des statistiques des Philippines, «Frequency Rates of Cases of Occupational Injuries With Workdays Lost in Establishments Employing 20 or More Workers by Industry Group and Incapacity for Work, Philippines: 2013-2021», consulté le 16 juillet 2026.

2.1. Profil de la main-d'œuvre dans le commerce de détail et considérations relatives à la SST

17. Le secteur du commerce de détail emploie des travailleurs dans un large éventail de fonctions, aussi bien en magasin que dans la logistique, la livraison et les services d'assistance. À mesure que la numérisation et les modèles omnicanaux se développent, tant dans les services au contact de la clientèle que dans les systèmes qui organisent le travail à l'arrière-plan, de nouveaux dangers et risques liés à la SST voient le jour dans le milieu de travail, qui prend des formes de plus en plus variées (magasins, centres de traitement des commandes, itinéraires de livraison, points de retrait voire domicile dans certains cas, pour le travail en ligne).
18. La diversité démographique de la main-d'œuvre dans le commerce de détail détermine également les besoins en matière de SST concernant les tâches essentielles (service en magasin, approvisionnement des rayons, préparation des commandes et livraison). Pour de nombreuses femmes, l'organisation du temps de travail, en particulier les horaires irréguliers ou les postes fractionnés, peut être un facteur de fatigue et de tension psychosociale, et les outils de planification numériques peuvent favoriser une plus grande prévisibilité et l'échange de postes s'il existe des mesures de protection appropriées ²³. De nombreux jeunes travailleurs trouvant leur premier emploi dans le commerce de détail, il est particulièrement important d'assurer une formation initiale et un encadrement efficaces en matière de SST; à l'échelle mondiale, l'OIT estime que les jeunes travailleurs connaissent «un taux d'accidents du travail non mortels supérieur de 40 pour cent à celui des travailleurs adultes de plus de 25 ans» ²⁴. Avec le vieillissement de la population dans certains pays, une part croissante de travailleurs âgés exerce dans le commerce de détail et les services logistiques connexes, de sorte qu'il est encore plus important d'aménager le travail en fonction de l'âge, en veillant à ce que la numérisation soit synonyme de sécurité au travail et ne crée pas de nouveaux obstacles ²⁵.
19. Les changements organisationnels à l'œuvre dans le secteur redéfinissent également les risques de SST et leur gestion. La coexistence de divers modèles de commerce de détail – en magasin, en ligne ou hybride – a donné naissance à des profils de risque différents au sein de ce secteur et fait évoluer l'organisation de la prévention ²⁶.
20. Le commerce de détail emploie aussi du personnel de bureau (non affecté aux opérations de vente) au siège ou à des fonctions d'appui en interne (marchandisage, achats, tarification et marketing, par exemple), dont l'activité est de plus en plus façonnée par les systèmes numériques. À ces postes, les questions de SST peuvent concerner le travail sur écran (risques ergonomiques), la charge cognitive et les dangers psychosociaux, ainsi que les problèmes liés aux données et à la protection de la vie privée que posent les nouvelles technologies.

²³ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

²⁴ OIT, «Jeunes travailleurs», consulté le 15 janv. 2026.

²⁵ Ewa Soja et Piotr Soja, «Fostering ICT Use by Older Workers: Lessons from Perceptions of Barriers to Enterprise System Adoption», *Journal of Enterprise Information Management* 33, No. 2 (2020): 407-434.

²⁶ OIT, *L'avenir du travail dans le commerce de détail*.

2.2. Dangers en matière de SST selon les segments et le milieu de travail

Commerce de détail traditionnel (en magasin)

21. Les emplois traditionnels du commerce de détail englobent notamment la vente, le travail en caisse, la mise en rayon et la supervision, ainsi que du travail de bureau (hors ventes). Dans les points de vente physiques, les dangers couramment rencontrés en matière de SST concernent l'exécution de tâches répétitives, la manutention manuelle et la station debout prolongée, qui entraînent des TMS liés au travail (maux de dos, tendinites et syndrome du canal carpien, par exemple) et résultent généralement de mouvements répétitifs, de positions peu naturelles ou statiques et du port de charges lourdes sans aide mécanique ²⁷. Les chutes de plain-pied, les blessures liées au levage d'objets et celles liées à la poussée ou à la traction de charges constituent les principales causes d'accidents non mortels dans de nombreux pays (voir l'exemple de l'Irlande, figure 8).

► **Figure 8. Irlande: Trois principales causes de lésions non mortelles signalées concernant le secteur du commerce de gros et de détail dans l'Union européenne, 2023**



Source: Irlande, Autorité irlandaise de santé et de sécurité, *Annual Review of Workplace Injuries, Illnesses, and Fatalities, 2022–2023*, 2024.

22. Les travailleurs du commerce de détail font également face à d'importants dangers psychosociaux, ainsi qu'à des actes de violence et de harcèlement. Selon une enquête menée en 2025 auprès de plus de 11 000 travailleurs du secteur en Australie, le niveau de tension psychosociale est élevé, et nombre des travailleurs interrogés ont déclaré souffrir d'épuisement professionnel et d'un faible niveau de bien-être, en raison d'un manque de personnel, d'une surcharge de travail et d'agressions de la part de clients ²⁸.

Entrepôts, centres de traitement des commandes et sites dédiés à la préparation des commandes en ligne (micro-centres logistiques)

23. Les travailleurs des entrepôts, des centres de traitement des commandes et des sites dédiés à la préparation des commandes en ligne – qu'ils soient au service de magasins physiques, du commerce en ligne ou des deux à la fois – vont chercher, emballent et expédient les produits. Ils peuvent être amenés à effectuer des manipulations manuelles à un rythme soutenu et être

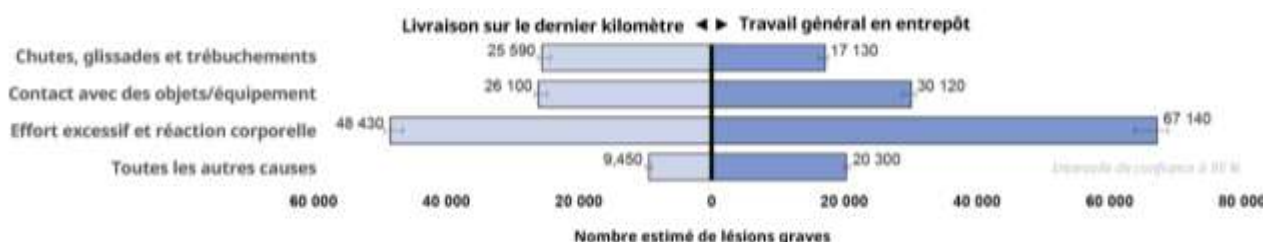
²⁷ Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA), «The Future of the (E-)Retail Sector from an Occupational Safety and Health Point of View», 2018.

²⁸ Carlo Caponecchia et Sharron O'Neill, *Next Steps for Managing Psychosocial Risks in Retail: Final Report for SDA*, rapport élaboré pour l'Association des employés du commerce, de la distribution et des secteurs connexes (SDA), 2025.

exposés à des dangers liés aux véhicules et aux équipements (chariots élévateurs, par exemple) ainsi qu'à l'encombrement des allées de stockage. Les accidents par glissade, trébuchement ou chute peuvent se produire dans les locaux de stockage saturés ou en cas d'utilisation d'échelles ²⁹. Ces travailleurs peuvent en outre être exposés à des dangers chimiques lors du déballage, notamment à des résidus de pesticides, de désinfectants ou d'autres substances présentes dans les emballages et les conteneurs.

24. De récentes données provenant des États-Unis illustrent les risques encourus: les travailleurs des entrepôts enregistrent actuellement l'un des taux de lésions graves les plus élevés, tous secteurs confondus (près de 4 travailleurs à plein temps sur 100 ont été touchés en 2022), un taux qui a bondi d'environ 20 pour cent entre 2018 et 2022 (figure 9) ³⁰.

► **Figure 9. États-Unis – Estimation du nombre de lésions et maladies graves par cause, 2021 et 2022**



Source: Analyse des données du Bureau of Labor Statistics (États-Unis) réalisée par le GAO (United States Government Accountability Office). GAO-24-106413.

25. Le travail en entrepôt peut aussi comporter des dangers liés à l'environnement: lorsque les centres de traitement des commandes ne disposent pas d'un système de climatisation adéquat, les travailleurs sont exposés à des températures extrêmement chaudes en été ou froides en hiver. Des cas de maladies dues à la chaleur, voire d'évanouissements, ont été signalés dans des entrepôts dépourvus d'un système de refroidissement adapté ³¹.

Livraison sur le dernier kilomètre

26. Avec l'essor des achats en ligne, les livreurs sont désormais un maillon essentiel de la distribution dans le commerce de détail et doivent faire face aux dangers liés à la circulation routière, à la manutention manuelle et à l'environnement. Les accidents de la route restent l'une des principales causes de lésions mortelles, tandis que les mouvements répétitifs de levage et de portage et la montée d'escaliers favorisent l'apparition de TMS (notamment des lésions au dos et aux épaules); certains pays font également état d'une augmentation des lésions graves, les taux d'accidents liés à la livraison sur le dernier kilomètre étant comparables à ceux observés pour le travail en entrepôt ³². En Amérique latine, une étude récente menée au Brésil a mis en évidence une forte prévalence des accidents du travail parmi les livreurs, ce qui laisse entrevoir des lacunes en matière de sécurité et de santé dans le secteur ³³.

²⁹ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

³⁰ US Government Accountability Office (GAO), «*As Online Shopping Increases, So Do Concerns About Delivery and Warehouse Workers' Safety*», *GAO WatchBlog*, 9 oct. 2024.

³¹ GAO, «*As Online Shopping Increases So Do Concerns About Delivery and Warehouse Workers' Safety*».

³² GAO, «*As Online Shopping Increases So Do Concerns About Delivery and Warehouse Workers' Safety*».

³³ Janaína Santos de Siqueira *et al.*, «*Delivery workers' subordinate work in delivery platform companies and street accidents: magnitude and associated factors*», *Cadernos de Saude Publica* 41, No. 3 (2025).

Modèles hybrides: le commerce de détail du type «click-and-collect»

27. Les services de type «click-and-collect», grâce auxquels les clients peuvent commander en ligne et retirer leurs achats en magasin ou dans des points de retrait, constituent un environnement de travail hybride du commerce de détail qui associe des opérations en magasin, en entrepôt et de livraison. Les travailleurs affectés à ces services ont une double fonction: sortir et emballer en magasin les commandes effectuées en ligne, puis gérer la remise des articles aux clients aux points de retrait. Ce modèle comporte des dangers à la fois physiques, ergonomiques et psychosociaux. Les activités de préparation des commandes requièrent des mouvements répétitifs (marche, flexion, levage et extension) similaires à ceux effectués en entrepôt et peuvent accroître les TMS si l'organisation du travail et les conditions ergonomiques sont inadéquates ³⁴.
28. Les points de retrait et les zones de retrait en magasin peuvent exposer les travailleurs et les clients à des dangers liés à la circulation et aux conditions météorologiques. En outre, malgré la réduction des échanges en face-à-face, les travailleurs continuent d'interagir avec les clients lors de la remise des marchandises, et ces échanges sont susceptibles d'entraîner des dangers psychosociaux, notamment du stress, voire des conflits verbaux, en particulier pendant les périodes de forte affluence. Avec l'expansion des services de type «click and collect», une mesure de prévention clé pourrait consister à intégrer ces tâches hybrides dans les systèmes de gestion de la SST en entreprise et à associer les travailleurs à l'élaboration de leurs flux de travail ³⁵.

2.3. Tendances sur le plan de la SST et mesures à prendre pour faire face aux dangers dans le commerce de détail

29. Les dangers auxquels sont exposés les travailleurs dans le commerce de détail sont divers et en constante évolution. Un caissier ne fait généralement pas face aux mêmes risques qu'un travailleur en entrepôt ou un livreur, d'où la nécessité de mettre en place des mesures de prévention qui tiennent compte à la fois des dangers professionnels existant de longue date et des dangers psychosociaux et technologiques émergents.
30. Les mutations démographiques de la main-d'œuvre dans le commerce de détail déterminent les priorités en matière de SST. La forte présence des femmes dans ce secteur impose de mettre en place des solutions ergonomiques adaptées à diverses morphologies (et non conçues pour l'«homme moyen»), de prêter attention aux problèmes de harcèlement et aux contraintes liées au temps de travail et, plus largement, d'intégrer la dimension du genre dans l'ensemble des systèmes de SST afin que les mesures de prévention et les services abordent tous les dangers en tenant compte du genre et reposent sur la participation et l'égalité d'accès ³⁶. On observe également une prise de conscience croissante de l'impact de l'âge sur la sécurité et la santé au travail. Les outils numériques faisant de plus en plus partie intégrante du travail dans le commerce de détail, il pourrait être nécessaire d'adapter les approches en matière de SST afin de prendre en compte les différences générationnelles dans la maîtrise du numérique, y compris les risques liés au stress technologique, au surmenage technologique et à l'insécurité technologique ³⁷. En outre, dans certains pays, le commerce de détail emploie de nombreux travailleurs migrants ou issus

³⁴ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

³⁵ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

³⁶ OIT, *10 Keys for Gender Sensitive OSH Practice: Guidelines for Gender Mainstreaming in Occupational Safety and Health*, 2013; OIT, «L'égalité hommes-femmes et la sécurité et la santé au travail», consulté le 15 janv. 2026.

³⁷ Ewa Soja et Piotr Soja.

d'autres groupes vulnérables, qui peuvent se heurter à la barrière de la langue ou hésiter à signaler les dangers ³⁸.

31. Le commerce de détail repose depuis longtemps sur des modalités de travail variées – emploi permanent, à temps partiel, occasionnel ou temporaire, ou encore activités externalisées ou franchisées – et la pression concurrentielle n'a fait que renforcer cette tendance, notamment en introduisant encore davantage de flexibilité horaire dans certains cas. Si ces modalités permettent d'adapter les effectifs à la demande et d'offrir une plus grande souplesse à certains travailleurs, l'imprévisibilité des horaires ou l'insuffisance des protections peuvent toutefois nuire à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et se répercuter sur la gestion de la SST ³⁹.
32. Les travailleurs employés dans le commerce de détail à temps partiel ou par l'intermédiaire d'agences, ainsi que les travailleurs temporaires, peuvent être moins au fait des procédures de sécurité et de santé et moins à même de signaler les dangers ⁴⁰. Des horaires irréguliers et le travail à temps partiel subi peuvent être source de fatigue, de conflits entre vie professionnelle et vie privée et de stress, ce qui nuit non seulement à la sécurité physique (accidents liés à l'épuisement, par exemple), mais aussi à la santé mentale ⁴¹.
33. En parallèle, les technologies et les nouvelles pratiques commerciales soulèvent d'autres questions qui vont au-delà du statut d'emploi, notamment en ce qui concerne la capacité des entreprises de différentes tailles de se conformer aux exigences en matière de SST, la persistance de fractures numériques qui entravent l'accès à des technologies plus sûres, l'intégration inégale de la SST dans les stratégies des entreprises à l'échelle du secteur, ou encore les effets de la discrimination sur l'exposition aux risques et la perception de ceux-ci.
34. Le tableau 1 ci-après fait la synthèse des principaux dangers et mesures de prévention concernant le secteur du commerce de détail, qui seront traités et développés dans différentes sections ci-après.

³⁸ OIT, *L'avenir du travail dans le commerce de détail*, 61-62; OIT, *Promouvoir une migration équitable: Étude d'ensemble concernant les instruments relatifs aux travailleurs migrants*, ILC.105/III/1B, 2016.

³⁹ OIT, *L'avenir du travail dans le commerce de détail*.

⁴⁰ Lauren M. Menger-Ogle et al., «A Staffing Perspective on Barriers to and Facilitators of Temporary Worker Occupational Safety and Health», *American Journal of Industrial Medicine* 66, No. 9 (2023): 736-749.

⁴¹ Adekemi O. Suleiman et al., «Worker Perspectives on the Impact of Non-Standard Workdays on Worker Health and Family Well-Being: A Qualitative Study», *BMC Public Health* 21, No. 1 (2021): 2230.

► **Tableau 1. Principaux dangers, risques potentiels et mesures de SST dans le commerce de détail**

Type de danger	Risques potentiels et exemples	Mesures préventives de SST
Physique et ergonomique	Les tâches répétitives (comme le fait de scanner les articles et de réapprovisionner les rayons) peuvent entraîner des TMS. La station debout prolongée des caissiers/vendeurs, la manutention manuelle et l'utilisation d'échelles peuvent causer des foulures, des entorses et des hernies, ainsi que des glissades, des trébuchements ou des chutes en cas de déversement ou d'encombrement ¹ .	Formation en ergonomie; techniques de levage sûres; rotation des postes; dispositifs d'aide mécanique (chariots à bras, chariots), tapis anti-fatigue; nettoyage immédiat de tout déversement et bonne tenue des locaux; protocoles de sécurité pour l'utilisation des échelles; effectifs adaptés à la charge de travail ¹ .
Chimique et biologique	L'exposition à des substances chimiques, des produits d'entretien, des solvants et des pesticides, la manipulation d'emballages traités, de reçus en papier et de produits dangereux (peintures, médicaments), ainsi que l'exposition à des agents biologiques provenant de produits avariés ou de déchets peuvent entraîner des dermatites ou des irritations des voies respiratoires. Les postes en contact avec le public comportent des risques liés aux maladies infectieuses ² .	Remplacement par des produits moins dangereux; ventilation adéquate; équipements de protection individuelle (gants, masques/appareils respiratoires si nécessaire); stockage et étiquetage sécurisés; protocoles d'hygiène et d'assainissement, y compris après la manipulation des reçus; plans de prévention des maladies infectieuses (mesures de protection, masques, ventilation, limitation du nombre de personnes présentes); encouragement à la vaccination ² .
Psychosocial (y compris organisationnel)	Forte exigence sur le plan émotionnel dans le service à la clientèle; les pics d'activité (week-ends/jours fériés) peuvent entraîner un stress lié à la charge de travail dû à un faible contrôle sur le travail/une planification automatisée/des horaires irréguliers ou décalés, changements de dernière minute; insécurité de l'emploi liée à des fonctions à court terme ou à temps partiel ³ .	Planification de la charge de travail et dotation en effectifs pendant les périodes de forte activité; consultation et notification préalable pour le travail posté; négociation collective et coopération sur le lieu de travail; formation à la gestion du stress et des conflits; encadrement bienveillant; contrats équitables et prévisibles ³ .
Violence et harcèlement	Une exposition accrue à la violence et au harcèlement augmente le risque de dommages psychologiques à long terme ⁴ (violences verbales, menaces et agressions physiques de la part de clients ou de tiers).	Politique de tolérance zéro et procédures associées; formation du personnel (désamorçage de situations conflictuelle, traitement des incidents); effectifs suffisants et mesures de sécurité en cas de travail isolé; aménagement et sécurité des magasins (éclairage, alarmes, vidéosurveillance); signalement confidentiel, orientation vers des services spécialisés et soutien aux victimes ⁴ .

Type de danger	Risques potentiels et exemples	Mesures préventives de SST
Environnement et climat	Stress thermique (travail en extérieur/entrepôts non climatisés); stress dû au froid (zones réfrigérées/travail en hiver); pollution atmosphérique (travailleurs en extérieur); phénomènes météorologiques extrêmes (tempêtes/inondations) qui compromettent la sécurité au travail ⁵ .	Mesures de prévention contre les chocs thermiques (repos, hydratation, zone ombragée/rafraîchissement, vêtements de protection); climatisation si possible; report des activités en cas de conditions météorologiques extrêmes; systèmes d'alerte précoce et plans d'urgence ⁵ .

Sources: ¹ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*. ² OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*. ³ Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), «Risques psychosociaux et santé mentale au travail», 2022; OIT, convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981; ⁴ OIT, convention (n° 190) et recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019. ⁵ GAO, «As Online Shopping Increases, So Do Concerns About Delivery and Warehouse Workers' Safety», *GAO WatchBlog*, 9 oct. 2024; OIT, *Travailler sur une planète plus chaude: L'impact du stress thermique sur la productivité du travail et le travail décent*, 2019.

► 3. La transformation numérique et ses conséquences pour la SST dans le commerce de détail

35. La transformation numérique dans le commerce de détail ne se limite pas aux interfaces de commerce électronique mais touche aussi les systèmes administratifs et opérationnels (notamment pour la gestion des stocks et des effectifs, la distribution et les programmes de fidélisation), ce qui a des conséquences pour la SST dans un plus large ensemble de professions, notamment les postes administratifs et d'appui.
36. Nombre d'entreprises du commerce de détail font désormais appel à toute une série d'applications du numérique, notamment à l'intelligence artificielle (IA), pour gérer les stocks et personnaliser la distribution; à la robotique, pour des tâches comme la préparation des commandes et le nettoyage dans les entrepôts; et aux dispositifs portables intelligents, pour les déplacements et l'assistance de sécurité en entrepôt. Certaines entreprises ont aussi recours à des outils de «gestion algorithmique», systèmes axés sur les données d'aide à la répartition et au contrôle des tâches, entre autres pour planifier les horaires et mesurer les résultats, dans le cadre de cette transformation numérique plus générale ⁴². L'IA générative et les applications agentiques sont de plus en plus utilisées pour interagir avec les clients, répartir les tâches et évaluer la performance.

3.1. Dangers et avantages potentiels des technologies

37. Ces innovations peuvent améliorer l'efficacité (par exemple, un système piloté par l'IA de préparation de commandes par lots aurait réduit la durée des déplacements de 22,8 pour cent, selon une étude de cas menée en entrepôt) ⁴³ et réduire l'exposition à certains risques professionnels (par exemple, une étude systématique a montré que des capteurs portables

⁴² OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité: Le rôle de l'IA et de la numérisation au travail*, 2025.

⁴³ Fakhreddin Fakhrai Rad et al., «Adoption Of AI-Based Order Picking In Warehouse: Benefits, Challenges, And Critical Success Factors», *Review of Managerial Science* 19 (2025): 3495-3540.

avaient été utilisés pour corriger la posture et surveiller l'état de fatigue avec une précision d'environ 95 pour cent)⁴⁴. Plus généralement, les technologies émergentes peuvent réduire l'exposition aux tâches physiquement exigeantes et dangereuses et aussi permettre d'assouplir l'organisation du travail, ce qui peut favoriser des pratiques plus sûres et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée⁴⁵.

- 38. Le passage au numérique introduit aussi certains dangers en matière de SST, notamment d'ordre psychosocial et organisationnel, comme on le verra plus en détail ci-après. En outre, l'interaction entre des travailleurs et des machines de pointe peut poser des problèmes de sécurité, notamment de collision lors de la collaboration humain-robot, ou des problèmes d'ergonomie liés à des dispositifs portables mal conçus⁴⁶.
- 39. Les effets de ces technologies sont fonction de leurs modes de déploiement, des cadres réglementaires et de gouvernance en place et de leur bonne intégration dans les systèmes de gestion de la SST, notamment par la consultation et la participation des travailleurs.
- 40. Le tableau 2 donne un aperçu des enjeux de SST liés aux technologies utilisées dans le commerce de détail, en indiquant les dangers et les avantages potentiels que ces technologies peuvent présenter en matière de SST lorsqu'elles sont conçues et déployées dans une optique de prévention⁴⁷.

► **Tableau 2. La technologie dans le commerce de détail: Dangers et avantages potentiels en matière de SST**

Technologie et utilisation habituelle dans le commerce de détail	Dangers potentiels en matière de SST	Avantages potentiels en matière de SST
Transporteurs et systèmes de tri automatisés	Physiques: mouvements rapides et répétitifs pour atteindre et manipuler des objets; risques de coincement ou de choc induits par les transporteurs à bande en mouvement. Organisationnels: risques liés à ce que l'activité devient de plus en plus tributaire de l'entretien des systèmes, ce qui peut exposer les entreprises et les travailleurs à des perturbations opérationnelles et des risques de SST en cas de dysfonctionnement ou de défaillance des systèmes.	S'ils sont bien conçus, peuvent réduire la manutention manuelle et, partant, les risques musculosquelettiques; favorisent un flux matériel plus sûr en séparant les allées piétonnes des zones de charge; permettent de mieux gérer la charge de travail et d'atténuer la fatigue en automatisant les tâches répétitives.

⁴⁴ Morteza Jalali Alenjareghi et al., «Wearable Sensors in Industry 4.0: Preventing Work-related Musculoskeletal Disorders», *Sensors International* 7 (2025): 100343.

⁴⁵ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

⁴⁶ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁴⁷ GAO, *Workplace Safety and Health: OSHA Should Take Steps to Better Identify and Address Ergonomic Hazards at Warehouses and Delivery Companies*, 2024.

Technologie et utilisation habituelle dans le commerce de détail	Dangers potentiels en matière de SST	Avantages potentiels en matière de SST
Robotique (par exemple, bras robotisés, robots mobiles autonomes)	Physiques: risques découlant de l'interaction homme-robot, y compris les collisions et les mouvements involontaires. Ergonomiques: postures de travail inconfortables ou contraignantes lors de tâches exécutées à proximité de systèmes robotisés. Psychosociaux: stress lié au travail, anxiété et sentiment de précarité découlant de l'automatisation des tâches.	Peut réduire le port de charges lourdes et les longs parcours à pied, limiter les flexions ou les levages, et atténuer l'exposition à des environnements dangereux; peut accroître la précision des tâches, et permettre la continuité des opérations en cas de températures extrêmes.
Scanners à main et dispositifs portables	Ergonomiques: mouvements répétitifs du poignet/ pouce. Psychosociaux: stress et fatigue provoqués par une supervision constante. Environnementaux: distraction susceptible de provoquer des glissades/chutes. Confidentialité et sécurité des données: préoccupations liées à la collecte de données et à la surveillance.	Peuvent favoriser un travail plus sûr en améliorant le guidage des tâches, en localisant plus rapidement les produits et en réduisant le volume de documents; certains dispositifs portables peuvent aider à détecter le stress thermique ou les postures dangereuses et déclencher une intervention rapide s'ils vont de pair avec des mesures de sécurité claires.
Gestion et supervision du personnel assistées par l'IA (prédictive, générative et agentique)	Psychosociaux: surcharge mentale et report de la responsabilité des erreurs sur les travailleurs quand bien même les instructions de l'IA auraient été suivies; fatigue liée à une surveillance constante et à l'intensification du travail. Organisationnels: opacité et dilution des responsabilités du fait de l'automatisation de la planification ou de la répartition des tâches; autonomie réduite des travailleurs; accélération du rythme de travail et effet pénalisant des pauses; pression irréaliste sur les résultats. Confidentialité et protection des données: surveillance constante (collecte de données/contrôle). Physiques: fatigue liée à des erreurs provenant de la planification algorithmique.	Utilisées de manière transparente et avec la participation des travailleurs, peuvent optimiser la planification des horaires, favoriser une répartition plus équitable de la charge de travail et une détection plus précoce des facteurs d'inefficacité opérationnelle, des dangers en matière de SST et des situations dangereuses, et contribuer ainsi à prévenir les accidents.

Technologie et utilisation habituelle dans le commerce de détail	Dangers potentiels en matière de SST	Avantages potentiels en matière de SST
Outils de planification d'itinéraires et de gestion des livraisons (par exemple, navigation, optimisation des expéditions et utilisation nouvelle des drones)	Psychosociaux: contraintes de temps et délais imposés par les algorithmes. Comportementaux/ environnementaux: conduite dangereuse, potentiellement propice aux excès de vitesse; exposition à une chaleur extrême pendant la conduite ou les livraisons à l'extérieur.	Peuvent sécuriser davantage les livraisons en permettant d'éviter les itinéraires à risque, de planifier en fonction des conditions météorologiques et de ménager des temps de repos; peuvent améliorer les interventions d'urgence et la sécurité des travailleurs isolés si conçus dans une optique de prévention.
Exosquelettes et dispositifs d'assistance ergonomiques (aide au levage)	Ergonomiques: l'inadéquation de l'équipement, des EPI et des exosquelettes provoque de l'inconfort, entrave les mouvements et crée des points de pression. Physiques: tension supplémentaire au niveau des hanches/des épaules; conséquences physiologiques à long terme en cas d'utilisation excessive.	Peuvent réduire les tensions dorsales pour certaines tâches de manutention et aider les travailleurs plus âgés ou blessés pour autant qu'ils soient bien ajustés, qu'une formation ait été dispensée et que leur utilisation s'inscrive dans un programme ergonomique de plus large portée.
Capteurs/caméras pour la détection des dangers (par exemple, allées bloquées, levage dangereux, analyse des quasi-accidents)	Psychosociaux: stress lié à la surveillance numérique, fatigue liée au contrôle et problèmes de confidentialité et de protection des données. Physiques: erreurs dues à la distraction provoquée par les fausses alertes qui détournent l'attention des tâches à effectuer. Organisationnels: recours excessif à l'IA sans supervision humaine.	Peuvent faciliter la détection précoce des dangers et la prise de mesures correctives (par exemple, en cas de blocage d'issues ou de déversement); alerter les travailleurs en temps réel et améliorer l'apprentissage à la suite des quasi-accidents si parallèlement les travailleurs sont consultés et un contrôle est exercé en procédant à des inspections.

Technologie et utilisation habituelle dans le commerce de détail	Dangers potentiels en matière de SST	Avantages potentiels en matière de SST
Applications pour les clients (par exemple, interfaces de commande en ligne avec retrait en magasin, suivi et évaluation par les clients)	Psychosociaux: harcèlement et violences par voie numérique (par exemple, messages/avis); pression liée aux évaluations et stress lié au suivi en temps réel et à la notation de la performance. Comportementaux/ environnementaux: obligation d'exécuter plusieurs tâches en parallèle, distraction (par exemple, interaction avec des applications/dispositifs pendant la conduite ou le service aux clients) Confidentialité et protection des données: préoccupations soulevées par le traçage, la collecte de données et l'utilisation secondaire des données des travailleurs.	Peuvent améliorer la communication et assurer la sécurité grâce au suivi par GPS dans les zones à risque; peuvent faciliter le signalement des cas de violence et de harcèlement, et la collecte d'informations sur les incidents lorsque des mécanismes fiables sont prévus.
Systèmes de transformation numérique d'entreprise (progiciel de gestion intégrée (ERP)/stocks/fidélisation/ distribution)	Organisationnels: les signaux en temps réel concernant les ventes et les stocks peuvent se traduire par une intensification du travail. Ergonomiques/physiques: accroissement des mouvements répétitifs pour scanner et atteindre et manipuler des objets, ce qui augmente l'exposition aux TMS. Psychosociaux: intensification du stress et incitation à ne pas prendre de pauses si les objectifs sont rigides.	Amélioration de la prévision des effectifs et de la charge de travail; meilleure traçabilité et mesures correctives plus rapides (par exemple, contrôle de sécurité des produits chimiques ou autres)

Source: d'après le document intitulé *Workplace Safety and Health* du GAO.

3.2. Dangers psychosociaux et équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans les modèles numériques de commerce de détail

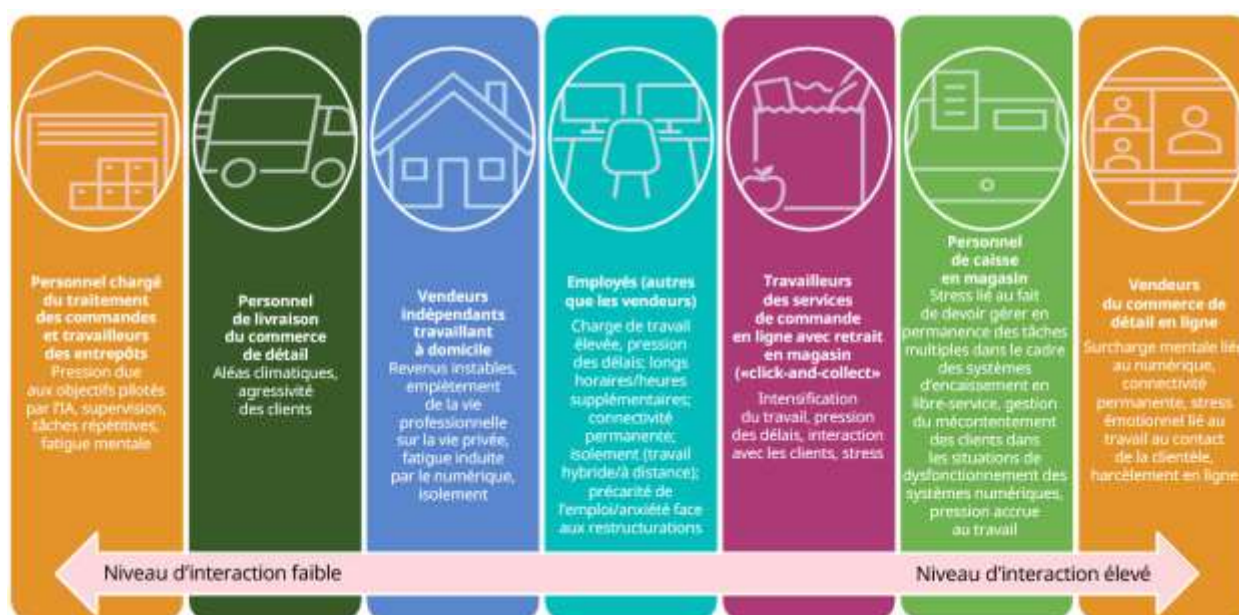
41. Le passage au numérique entraîne une redéfinition des tâches dans le commerce de détail et une transformation du rythme, de l'intensité et de l'organisation du travail dans ce secteur. La planification des horaires par l'IA et la supervision numérique peuvent avoir des conséquences importantes pour la qualité des emplois et le bien-être des travailleurs, et tendent à se généraliser dans le commerce de détail en raison de l'intégration progressive des outils numériques dans les activités courantes ⁴⁸. Ces changements apportent des gains de productivité et de nouvelles

⁴⁸ Harvard Kennedy School, The Shift Project, «[About Us](#)», consulté le 15 janv. 2026.

perspectives au secteur mais peuvent également amplifier les dangers psychosociaux. Il est aussi largement admis que la précarité de l'emploi liée à l'automatisation et aux restructurations opérées en utilisant l'IA constitue un risque psychosocial: les risques liés à l'automatisation et la précarité de l'emploi entraîneraient, selon certaines données, une dégradation de la santé et du bien-être ⁴⁹. La Stratégie globale du BIT en matière de sécurité et de santé au travail (2024-2030) mentionne le stress, le harcèlement et la santé mentale parmi les questions de SST qui posent des difficultés croissantes à l'heure actuelle ⁵⁰. Au moment où les nouvelles technologies redéfinissent le travail, la santé psychosociale doit être intégrée expressément dans les systèmes de gestion de la SST.

42. Dans le commerce de détail, le travail au contact de la clientèle, par la fréquence des interactions humaines qu'il suppose, peut provoquer un stress émotionnel important, qui peut être aggravé, dans certains cas, par la gestion numérique du comportement professionnel et les commentaires des clients en temps réel. Ces dynamiques peuvent accroître les difficultés psychosociales, notamment pendant les périodes de forte activité et en situation d'effectifs réduits (figure 10).

► **Figure 10. Dangers psychosociaux par profession du commerce de détail et niveau d'interaction humaine**



Source: illustration conçue par l'auteur.

43. Les employés du commerce de détail, notamment ceux qui s'occupent des livraisons sur le dernier kilomètre et les travailleurs des entrepôts, indiquent souvent que le fait de devoir atteindre des objectifs de résultats définis par l'IA aggrave leur état de stress et d'anxiété au travail. Les vendeurs en ligne travaillant à domicile peuvent souffrir de l'isolement, ce qui peut être préjudiciable à leur santé mentale et à leur bien-être, et notamment provoquer des difficultés psychosociales et d'autres problèmes de santé liés au stress ⁵¹. Ces éléments concordent avec les données des États-Unis concernant les emplois du secteur des services, où la supervision accrue

⁴⁹ «Fear Of Job Loss To Automation May Harm Worker Health: Study», *Safety+Health*, National Safety Council, 11 avril 2018.

⁵⁰ OIT, *Stratégie globale en matière de sécurité et de santé au travail (2024-2030) et plan d'action pour sa mise en œuvre*, GB.349/INS/8, 2023.

⁵¹ Emilia F. Vignola et al., «Workers' Health under Algorithmic Management: Emerging Findings and Urgent Research Questions», *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20, No. 2 (2023): 1239.

et les horaires imprévisibles contribuent à l'aggravation du stress chez certains travailleurs ⁵². D'après les estimations conjointes de l'incidence des maladies et des accidents liés au travail (2021) de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et du BIT, les longues heures de travail et les difficultés psychosociales constituent des risques professionnels majeurs à l'échelle mondiale qui contribuent à la charge de morbidité liée au travail, d'où la nécessité d'intégrer les risques psychosociaux dans l'évaluation et la prévention des risques ⁵³.

44. Le passage au numérique peut influencer en bien ou en mal sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans le commerce de détail. Les outils algorithmiques de planification des horaires et de gestion des effectifs peuvent, utilisés de manière transparente, en associant les travailleurs et en prévoyant les garanties nécessaires, favoriser une plus grande souplesse dans l'établissement des tableaux d'effectifs et les changements d'horaires à l'initiative des travailleurs, tandis qu'une planification «juste à temps» des horaires où les travailleurs sont prévenus peu de temps à l'avance peut réduire la prévisibilité et contraindre la vie de famille, en particulier si le travailleur a des responsabilités familiales. Par ailleurs, faute de mesures de protection adéquates et effectives, garanties par des politiques et des systèmes intégrés et cohérents, cette souplesse peut se traduire par des horaires de travail longs ou irréguliers, ce qui a des conséquences pour le bien-être des travailleurs ⁵⁴. Face à ces situations, on voit apparaître dans certains contextes des mesures visant à promouvoir une meilleure prévisibilité du temps de travail et à protéger les travailleurs contre une disponibilité constante induite par le numérique ⁵⁵. Toutefois, il pourrait être nécessaire d'opérer une transformation systémique globale des services de garde d'enfants, des relations professionnelles et des pratiques des employeurs afin d'offrir aux travailleurs du commerce de détail l'appui et les services indispensables pour répondre à leurs besoins de protection ⁵⁶.
45. Les activités du type «click-and-collect», qui associent un service en magasin et un traitement en ligne des commandes, ou celles qui font intervenir des magasins dédiés au traitement des commandes en ligne, peuvent exposer les travailleurs à une intensité de travail accrue et à des attentes concurrentes en matière de résultats. Dans le cas des vendeurs en ligne travaillant à domicile et des employés du commerce de détail travaillant à distance, la vie professionnelle peut finir par empiéter sur la vie privée, ce qui les expose à des risques de surmenage et de difficultés psychosociales. Le télétravail peut aussi exposer les travailleurs à des risques liés au milieu domestique (par exemple à la violence domestique) qui, bien que ne relevant pas du cadre habituel de la sécurité et de la santé au travail, peuvent toutefois compromettre le bien-être des travailleurs. Dans ses orientations sur le télétravail, le BIT souligne la nécessité de tenir compte des risques psychosociaux, l'importance de l'inclusion numérique et la nécessité de mécanismes d'aide adéquats pour les travailleurs qui n'exercent pas leur activité dans un lieu de travail conventionnel ⁵⁷.

⁵² Harvard Kennedy School.

⁵³ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁵⁴ Ignacio Gonzalez Vasquez et al., *Digitalisation and Workers Wellbeing: The Impact of Digital Technologies on Work-related Psychosocial Risks* (Commission européenne, 2024).

⁵⁵ Tina Weber et Oscar Vargas Llave, *Right to Disconnect: Exploring Company Practices* (Eurofound, 2021), 9.

⁵⁶ Natasha Cortis et al., *Challenges of Work, Family and Care for Australia's Retail, Online Retail, Warehousing and Fast-food Workers*, (Social Policy Research Centre, UNSW Sydney, 2021).

⁵⁷ OIT, *Le télétravail durant la pandémie de COVID-19 et après: Guide pratique*, 2020.

3.3. Appliquer les technologies numériques à la gestion des risques dans le commerce de détail

46. Il est plus efficace de gérer les conséquences des nouvelles technologies pour la SST selon un système global de gestion de la SST que comme un problème isolé ⁵⁸. Quel que soit le type de commerce de détail, les outils numériques peuvent atténuer ou aggraver les risques professionnels, selon la façon dont ils sont conçus, déployés et supervisés ⁵⁹. Il est donc nécessaire d'appliquer la hiérarchie des mesures de maîtrise aux dangers liés à la technologie, tout en répertoriant les dangers au niveau des tâches, en assurant la maintenance nécessaire et en exerçant un contrôle humain efficace. Le tableau 3 récapitule les moyens possibles d'intégrer la transformation numérique et l'IA dans la gestion des risques de SST dans le commerce de détail.

► **Tableau 3. Intégrer les nouvelles technologies dans la gestion des risques pour améliorer la SST dans le commerce de détail**

Catégorie professionnelle	Principaux dangers de SST	Comment les nouvelles technologies peuvent améliorer la gestion des risques	Problèmes éventuels/mesures de protection
Personnel de vente et de caisse dans les magasins	Station debout prolongée, scannage répétitif, agressivité des clients et exposition à des agents infectieux/pathogènes	• Capteurs ergonomiques à porter sur soi pour détecter les tensions et inciter à faire de courtes pauses • Planification des horaires assistée par l'IA pour assurer une répartition équitable de la charge de travail • Paiement sans contact/caisses en libre-service pour réduire l'exposition biologique • Caméras de surveillance avec analyse par IA pour prévenir la violence	Risque de surveillance excessive; nécessité de concilier les mesures de contrôle avec le respect de la vie privée ainsi que la protection et la confiance des travailleurs
Réassortisseurs et magasiniers	Levage de charges lourdes, glissades/trébuchements, réapprovisionnement rapide sous la contrainte du temps	• Exosquelettes ou dispositifs de levage intelligents pour réduire l'effort • Applications mobiles pour gérer les stocks en toute sécurité • Chariots équipés de capteurs pour éviter la surcharge	Inconfort des exosquelettes mal conçus; nécessité d'une formation à l'utilisation sûre des technologies

⁵⁸ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁵⁹ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

Catégorie professionnelle	Principaux dangers de SST	Comment les nouvelles technologies peuvent améliorer la gestion des risques	Problèmes éventuels/mesures de protection
Travailleurs des entrepôts et préparateurs de commandes	Dangers liés à l'interaction homme-robot, lésions dues aux mouvements répétitifs et intensification du travail due aux cadences de préparation définies par les algorithmes	• Robots collaboratifs pour les charges lourdes • Dispositifs portables surveillant la posture et la fatigue • Analyse numérique des rapports de quasi-accidents pour repérer les risques récurrents et définir des mesures préventives ciblées (notamment pour les itinéraires dangereux, les zones encombrées et les tâches à haut risque)	Surveillance algorithmique excessive; nécessité de garantir l'autonomie des travailleurs et des périodes de repos Problèmes de sécurité physique en raison des contacts/collisions fortuits ou des points de pincement/d'écrasement; nécessité d'évaluer les risques pour chaque application et de prévoir des espaces collaboratifs clairement définis/délimités *
Livreurs des réseaux de distribution du commerce de détail	Accidents de la route, stress thermique (chaleur/froid), pression liée aux délais de livraison, violences/vols	• Systèmes de routage GPS optimisés pour la sécurité et pas seulement la vitesse • Applications mobiles pour l'alerte aux risques liés à la météorologie et à la circulation routière • Dispositifs portables pour la surveillance des signes vitaux et de la fatigue • Boutons d'urgence pour le signalement des incidents violents	Risque d'intensification du travail; problèmes de confidentialité des données
Vendeurs en ligne/à domicile	Problèmes d'ergonomie liée à un espace de travail à domicile inadapté, empiètement de la vie professionnelle sur la vie privée, isolement et risques d'incendie dans les zones de stockage	• Outils numériques d'auto-évaluation de la SST pour les espaces de travail à domicile • Modules de formation à distance à la SST • Applications pour la planification des horaires et les rappels de pause	Possibilités d'application limitées dans le cadre du travail en ligne ou à domicile; appui et sensibilisation indispensables

Catégorie professionnelle	Principaux dangers de SST	Comment les nouvelles technologies peuvent améliorer la gestion des risques	Problèmes éventuels/mesures de protection
Employés de bureau	Position assise prolongée et travail intensif à l'écran et au clavier; charge de travail élevée/pression des délais, connectivité constante; intensité informationnelle	Les outils ergonomiques numériques, l'apprentissage en ligne et les conseils sur le travail à distance peuvent favoriser des pratiques ergonomiques et la détection à temps des problèmes. Les outils de collaboration/planification peuvent améliorer la visibilité et la coordination de la charge de travail.	Risque d'intensification du travail et d'attentes de disponibilité permanente, en raison des indicateurs, des alertes et du suivi; les problèmes de confidentialité des données appellent des processus de protection des données et de transparence

* Patricia Helen Rosen *et al.*, *Advanced Robotics, Artificial Intelligence and the Automation of Tasks: Definitions, Uses, Policies and Strategies and Occupational Safety and Health – Report* (EU-OSHA, 2022).

Source: Adapté de la publication de l'OIT intitulée *Révolutionner la santé et la sécurité: Le rôle de l'IA et de la numérisation au travail*, 2025, avec le complément d'exemples sectoriels compilés par l'auteur.

3.4. Remédier aux déficits de formation et de compétences en matière de SST et améliorer l'accès aux outils numériques de SST

47. La transformation numérique s'accompagne dans le commerce de détail d'une évolution des compétences requises, y compris les compétences numériques en rapport avec la SST. Il ressort de données recueillies aux États-Unis qu'une part importante des travailleurs du commerce de détail ne dispose que de compétences numériques limitées (23 pour cent) ou n'en possède aucune (14 pour cent), ce qui peut être un obstacle à l'utilisation efficace des outils et systèmes numériques de SST par ces travailleurs ⁶⁰. Des problèmes analogues sont observés en Europe, où le secteur se heurte à une pénurie croissante de compétences et à un déficit de formation en ce qui concerne la transition numérique et la transition verte, en particulier au sein des petites et moyennes entreprises (PME), et dans les postes en contact avec la clientèle ⁶¹. De ce fait, les travailleurs peuvent être nombreux à rencontrer des difficultés pour utiliser efficacement les systèmes de sécurité numériques et les applications de SST en ligne.
48. Le passage au numérique fait évoluer les besoins de compétences de SST dans le secteur du commerce de détail, ce qui implique, pour les travailleurs et les cadres, de savoir utiliser les nouveaux outils en toute sécurité (notamment les dispositifs portables et à porter sur soi) et de comprendre les droits et responsabilités connexes. C'est ce qui incite bon nombre de grands acteurs du secteur à mettre à jour leurs programmes de formation sur la SST pour y inscrire les compétences numériques et la sécurité des interactions des utilisateurs humains avec la technologie, ce qui passe par des méthodes plus interactives de formation au numérique ⁶².

⁶⁰ Amanda Bergson-Shilcock, «Retail Workers Need Investment in Their Digital Skills» (National Skills Coalition, 2020).

⁶¹ OCDE, *Addressing Labour and Skills Shortages in Europe's Retail Sector* (résumé, Paris, 2024).

⁶² «How Immersive Tech is Redefining Safety Training at Work», *IOSH Magazine*, 15 août 2025.

Certaines grandes entreprises de commerce de détail ont adopté des outils de formation à la SST fondés sur l'IA (notamment des programmes interactifs sur la sécurité dans les entrepôts); il est fait mention d'un cas dans lequel le taux d'achèvement a progressé de 90 pour cent et le nombre de demandes d'indemnisation pour accident du travail a diminué de 25 pour cent en l'espace d'un an ⁶³.

49. Un autre enjeu est de garantir un accès équitable aux technologies de pointe en matière de SST à l'échelle du secteur du commerce de détail. Les grandes entreprises ont plus de facilité à investir dans l'innovation, notamment dans les capteurs, les dispositifs portables ou la formation à la réalité virtuelle, mais les acteurs plus modestes du secteur peuvent rencontrer des obstacles financiers ou ne pas avoir les connaissances nécessaires et, dès lors, tardent à adopter ces technologies. Faute de conseils et de ressources, les petites entreprises peuvent différer l'adoption des nouvelles technologies de sécurité, ce qui accentue le fossé entre les entreprises capables d'intégrer les dernières technologies de sécurité et les autres, qui se retrouvent distancées. Les disparités dans l'accès au numérique peuvent limiter la possibilité qu'ont les travailleurs, lorsque la structure de commerce de détail qui les emploie manque de ressources, de bénéficier des progrès en matière de SST que permettent les outils numériques. Il peut donc être nécessaire d'aider les entreprises, en particulier les petites entreprises, en mettant à leur disposition le matériel et les compétences nécessaires pour utiliser les outils numériques efficacement et en toute sécurité, de façon que le bénéfice des progrès en matière de SST ne soit pas réservé aux grandes entreprises ou aux entreprises mieux dotées en ressources ⁶⁴.

3.5. SST et passage au numérique: Cadres réglementaires et questions de conformité

50. Faire passer le commerce de détail au numérique suppose que les cadres juridiques et les politiques restent pertinents et permettent d'adapter la gouvernance en matière de SST en prenant les mesures nécessaires dans plusieurs domaines – réglementation, responsabilité, formation, inspection et assistance – compte tenu des différences liées à la taille des entreprises, aux moyens institutionnels et aux infrastructures numériques.
51. Cela suppose aussi d'intégrer les nouvelles technologies et les nouveaux modèles économiques dans les systèmes existants de prévention des risques, en prévoyant des mesures efficaces en matière de réglementation, de formation et d'inspection, ainsi que des conseils pratiques à l'intention des employeurs du commerce de détail ⁶⁵.
52. La rapidité avec laquelle le numérique se développe dans le commerce de détail soulève des problèmes nouveaux de gouvernance et de conformité en matière de SST. Les principaux cadres de SST restent souvent pertinents – ils imposent certaines obligations de principe sur la prévention, la consultation des travailleurs et la formation qui peuvent couvrir de nombreux dangers liés au contrôle par l'IA, aux dispositifs portables et à l'analyse de données – mais ne sont pas expliqués et appliqués de la même façon dans tous les pays, sans compter que, parfois, aucune attente spécifique n'est formulée pour les applications numériques. Si les initiatives régionales sur l'IA se développent au-delà de l'Europe, elles privilégient souvent davantage les questions d'éthique générales que les garanties concrètes en matière de SST, ce qui ajoute à l'incertitude quant à la façon dont les nouveaux outils doivent être déployés conformément aux principes de la SST ⁶⁶.

⁶³ DTIQ, «Implementing AI-Powered Solutions for Enhanced Retail Safety: A Comprehensive Guide», consulté le 29 oct. 2025.

⁶⁴ OCDE, *The Digital Transformation of SMEs*, Études de l'OCDE sur les PME et l'entrepreneuriat, 2021.

⁶⁵ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁶⁶ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

53. Dans des travaux récents, le BIT rappelle que la technologie ne garantit pas en soi des lieux de travail plus sûrs; elle peut être avantageuse, mais cela dépend de la façon dont elle est déployée, réglementée et utilisée en pratique, notamment du fait de savoir si les travailleurs et les cadres sont capables de l'utiliser de manière sûre et responsable ⁶⁷. Le développement des compétences et l'accès à l'information sur la technologie jouent donc un rôle déterminant dans le déploiement efficace des technologies numériques, y compris les systèmes de suivi fondés sur l'IA, les dispositifs portables et la robotique, en permettant aux travailleurs d'interpréter les données, de détecter les dangers et de réagir de manière appropriée. Parallèlement, le recours à l'IA et aux technologies portables pose des problèmes de protection des données et de consentement éclairé, face auxquels des dispositions claires doivent être prises, au niveau des entreprises comme sur le plan réglementaire, en matière de gouvernance ⁶⁸.
54. Aux échelons national et régional, les approches réglementaires traitent de plus en plus des effets de la gestion algorithmique, de l'IA et de la surveillance numérique dans le monde du travail. Les cadres de protection des données, notamment le règlement général de l'Union européenne sur la protection des données, imposent des limites à la collecte et à l'utilisation des données personnelles des travailleurs, ce qui renforce les garanties en matière de respect de la vie privée et de confidentialité. Plus récemment, le règlement de l'Union européenne sur l'intelligence artificielle (règlement (UE) 2024/1689) a classé certains systèmes d'IA liés à l'emploi comme présentant des risques élevés et a établi des prescriptions relatives au contrôle humain, à la gestion des risques et à la transparence qui entreront en application par étapes d'ici à août 2027 ⁶⁹. Outre la réglementation de la gestion algorithmique, certains pays ont adopté des textes de loi sur la planification équitable des horaires de travail qui imposent des horaires prévisibles, des délais de préavis pour les changements d'horaire ou encore une limitation des changements de dernière minute, parallèlement à des réformes visant à protéger la stabilité du travail et à réduire les horaires irréguliers ⁷⁰.
55. Certains pays commencent à utiliser l'IA dans le cadre de leurs activités d'inspection du travail et de contrôle de la conformité. L'analyse des données est de plus en plus couramment utilisée pour repérer les secteurs présentant des risques de SST élevés et détecter les cas récurrents de non-conformité. Parallèlement, il faut soumettre ces outils à des contrôles appropriés pour en garantir la transparence et l'utilisation responsable, veiller à ce que les droits des travailleurs soient respectés, et renforcer les capacités des inspecteurs du travail. Des mécanismes de coopération régionale, notamment le Comité des hauts responsables de l'inspection du travail (CHRIT) de l'Union européenne, favorisent la collaboration et l'échange de renseignements entre les pays pour renforcer les pratiques d'inspection du travail, y compris dans les grandes entreprises de commerce de détail ⁷¹.

⁶⁷ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁶⁸ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁶⁹ Commission européenne, [Règlement \(UE\) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle](#), JO L 2024/1689, 12 juillet 2024.

⁷⁰ États-Unis, municipalité de Seattle, «[Secure Scheduling Ordinance](#)», imposant aux employeurs du commerce de détail et de l'alimentation de planifier les horaires 14 jours à l'avance. Voir Code municipal de Seattle, art. 14.22.020.

⁷¹ Commission européenne, [EU Strategic Framework on Health and Safety at Work 2021–2027: Occupational Safety and Health in a Changing World of Work](#), 2021.

► 4. Renforcer la SST par le dialogue social

56. Le dialogue social constitue un élément essentiel de la gouvernance de la SST dans le secteur du commerce de détail. Alors que les lois et les politiques fixent le cadre général, la négociation collective permet de préciser davantage les normes et les procédures applicables ⁷², et les mécanismes de coopération sur le lieu de travail, notamment les comités de SST, peuvent aider à identifier les risques, à faire remonter les préoccupations, à résoudre les problèmes et à adapter les mesures de prévention aux besoins et aux évolutions propres au secteur (tableau 4).

► **Tableau 4. Application des normes et dispositions relatives à la SST au moyen du dialogue social et de la coopération sur le lieu de travail, notamment des comités de SST**

Catégorie	Type de disposition/ mécanisme	Application dans le commerce de détail (notamment par l'intermédiaire des comités de SST)
Normes visant la promotion de la SST et la participation en la matière	Participation des travailleurs et comités conjoints de SST	Mise en place de comités conjoints de sécurité comprenant des représentants du personnel en magasin; suivi des agressions de la part de la clientèle, des contraintes ergonomiques et des dangers en entrepôt; examen des outils de surveillance numérique.
	Systèmes de gestion de la SST	Intégration de la SST dans la gestion des magasins et des entrepôts, y compris une évaluation des risques liés aux technologies numériques (par exemple, ergonomie des caisses en libre-service et dispositifs de sécurité portables).
	Ergonomie et bien-être	Conception ergonomique des postes de caisse: prévention des troubles liés aux mouvements répétitifs, à la fatigue et à la station debout prolongée.
	Formation et partage d'informations sur la SST	Temps de formation rémunéré accordé aux représentants des travailleurs en matière de SST et aux travailleurs du secteur du commerce de détail (manutention manuelle, prévention des agressions de la part de la clientèle, utilisation des outils numériques).
	Surveillance et inspection	Inspections conjointes des magasins et des entrepôts; signalement des quasi-accidents, des risques ergonomiques et des facteurs de stress liés aux outils numériques.
Normes visant la protection en matière de SST	Mesures de contrôle du milieu de travail	Mesures visant à garantir un aménagement sûr des magasins, des allées dégagées, un éclairage et une température adaptés, ainsi qu'un accès sécurisé et une ventilation adéquate dans les entrepôts.
	Préparation aux situations d'urgence	Exercices d'évacuation en cas d'incendie et plans de gestion de foule dans les centres commerciaux; actualisation des formations concernant les entrepôts utilisés pour le commerce électronique.

⁷² OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022: La négociation collective pour une reprise inclusive, durable et résiliente*, 2022, 88.

Catégorie	Type de disposition/ mécanisme	Application dans le commerce de détail (notamment par l'intermédiaire des comités de SST)
	Normes relatives aux équipements de protection individuelle et autres équipements	Obligation de l'employeur de fournir des équipements de protection (gants, masque et chaussures antidérapantes) et des outils numériques (scanners, tablettes) conformes aux normes de SST.
	Prévention de la violence et du harcèlement	Reconnaissance de la violence exercée par des tiers comme un enjeu de SST; formation du personnel aux techniques de désamorçage des conflits et aux procédures de fermeture sécurisée.
	Dispositions de SST à l'ère numérique	Clauses exigeant une consultation préalable avant l'introduction de systèmes de gestion algorithmique, de dispositifs de surveillance fondés sur l'IA ou de nouveaux systèmes robotisés; clauses relatives à la planification équitable du travail.

Adapté de OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022: La négociation collective pour une reprise inclusive, durable et résiliente*, 2022, 87-90.

57. Les comités de sécurité et de santé au niveau de l'entreprise jouent un rôle clé dans la promotion du dialogue, du respect des normes et d'une culture de prévention ⁷³. Cela revêt une importance particulière dans le secteur du commerce de détail, afin de garantir la participation des représentants des travailleurs à l'identification des risques ergonomiques, psychosociaux et environnementaux. Dans certains modèles d'entreprise, notamment les coopératives de travailleurs et d'autres entités de l'économie sociale et solidaire, la participation des travailleurs est ancrée dans les structures de gouvernance, de sorte que des canaux de consultation en matière de SST sont intégrés au niveau de l'entreprise.
58. Le dialogue social s'est révélé d'une importance capitale dans le commerce de détail, un secteur caractérisé par des modèles d'entreprise très divers et des structures de toutes tailles, ainsi que par l'évolution rapide des technologies. Durant la pandémie de COVID-19, les partenaires sociaux du monde entier ont négocié des protocoles et des directives d'urgence en matière de sécurité (par exemple en Suède) ⁷⁴. Ils ont également obtenu la fourniture d'équipements de protection individuelle dans le cadre d'accords tripartites (par exemple en Italie), l'installation de barrières physiques aux caisses (notamment en Norvège et au Chili), ainsi que l'octroi de congés de maladie rémunérés et le renforcement des normes d'hygiène pour les travailleurs de première ligne des magasins et des entrepôts ⁷⁵. En Australie et aux États-Unis, des accords d'entreprise ont instauré de nouveaux droits à des congés de maladie pour les travailleurs du commerce de détail pendant la pandémie ⁷⁶.
59. Le dialogue social peut également servir à concilier la SST et le développement des compétences, de façon à ce que les mesures de prévention soient appuyées par des activités de formation et de renforcement des capacités. Il peut permettre de constituer des fonds de formation conjoints et de garantir que les travailleurs acquièrent les compétences nécessaires pour utiliser les nouvelles

⁷³ OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022*, 88.

⁷⁴ OIT, *Le COVID-19 et le commerce alimentaire*, Note sectorielle de l'OIT, juin 2020.

⁷⁵ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2023: La valeur du travail essentiel*, 2023, 73.

⁷⁶ OIT, *Rapport sur le dialogue social 2022*, 165.

technologies en toute sécurité. Grâce à la négociation collective et à des institutions telles que les autorités sectorielles de l'éducation et de la formation (SETA) en Afrique du Sud, les employeurs, les syndicats et les pouvoirs publics ont pu élaborer conjointement des programmes de formation qui ont renforcé les compétences des travailleurs concernant les pratiques de travail sûres, notamment dans les entrepôts ⁷⁷.

4.1. Le rôle du dialogue social pour encadrer l'utilisation des technologies et gérer les risques de SST émergents dans le commerce de détail

60. Le dialogue social revêt une importance croissante pour encadrer le déploiement des outils numériques dans le commerce de détail. En l'absence d'une gouvernance claire, les systèmes de surveillance et de gestion de la main-d'œuvre fondés sur l'IA risquent d'accroître la charge de travail plutôt que d'améliorer les résultats en matière de SST. En revanche, lorsqu'ils sont mis en place avec la participation des travailleurs, ces systèmes peuvent contribuer à une meilleure organisation et aider à éviter les surcharges de travail et à améliorer l'ergonomie. C'est pourquoi plusieurs pays et entreprises élaborent actuellement des cadres et des accords en faveur d'une «IA responsable au travail» qui mettent l'accent sur la participation des travailleurs et la protection de la santé lors du déploiement de ces technologies. En Allemagne, par exemple, un accord sur la numérisation dans le commerce de détail a été conclu en 2022 entre un groupe mondial de la mode et le syndicat national des services ⁷⁸. Un autre accord, conclu au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord entre un syndicat général et une enseigne de prêt-à-porter de luxe, permet aux syndicats de mener des évaluations en matière de sécurité et de santé et, ainsi, de repérer les cas dans lesquels des décisions automatisées peuvent soulever des préoccupations en matière de sécurité et de santé ⁷⁹.
61. Les partenaires sociaux ont également eu recours à la négociation pour encadrer l'introduction des outils numériques. En Allemagne, l'accord susmentionné a institué un comité conjoint sur la numérisation et subordonne le déploiement de nouveaux outils d'IA à une consultation et à un contrôle humain préalables. En Belgique, le mémorandum de juin 2024 en faveur d'un secteur de la distribution compétitif et durable met en avant le rôle du dialogue social à l'égard du commerce électronique et de la réorganisation du travail, tout en soulignant la nécessité de trouver un équilibre entre la flexibilité du travail et le bien-être des travailleurs ⁸⁰. En Italie, les syndicats représentant les travailleurs du commerce et de la logistique ont conclu un accord avec une filiale d'une multinationale brassicole afin de faire en sorte que la surveillance numérique des livreurs du réseau de distribution de l'entreprise soit limitée à des fins de sécurité et de productivité ⁸¹.
62. Les changements technologiques élargissent le rôle des mécanismes de dialogue social face aux effets plus larges de la numérisation, notamment la gestion algorithmique ⁸². Par exemple, le renouvellement en 2024 de l'accord-cadre entre Inditex et UNI Global Union intègre la notion de «transformation numérique équitable» et affirme le droit des travailleurs d'être consultés sur

⁷⁷ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2023*, 170.

⁷⁸ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*, 51.

⁷⁹ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*, 51.

⁸⁰ Conseil central de l'économie (CCE), *Vers un secteur de la distribution compétitif et durable – Focus sur l'e-commerce*, Mémorandum, CCE 2024-1750, 2024.

⁸¹ Simona Brunnerová et al., *Collective Bargaining Practices on AI and Algorithmic Management in the European Services Sectors* (Friedrich-Ebert-Stiftung, Competence Centre on the Future of Work, 2024).

⁸² OIT, *L'avenir du travail dans le commerce de détail*.

l'usage et le déploiement de nouveaux outils numériques – y compris dans les réseaux de franchises – dans le cadre des engagements du groupe en matière de diligence raisonnable, et conformément à la législation nationale ainsi qu'aux traditions en matière de dialogue social ⁸³.

63. Alors que les outils numériques transforment l'organisation du travail, les mécanismes de coopération sur le lieu de travail sont de plus en plus évoqués comme un moyen de renforcer la sécurité et la productivité dans le commerce de détail. Dans ce contexte, il est souvent souligné que les initiatives en la matière doivent respecter les processus de négociation collective et ne pas porter atteinte au rôle des organisations syndicales. Les discussions mettent également en lumière des approches multiples, qui comprennent le renforcement des capacités des partenaires sociaux, un engagement tripartite sectoriel sur les risques en matière de SST liés à la numérisation et des démarches volontaires visant à conclure des accords pour favoriser la transparence et la consultation lors du déploiement de nouvelles technologies ⁸⁴.

► 5. Normes internationales du travail et SST dans le commerce de détail

64. Les normes internationales du travail relatives à la SST constituent un cadre fondamental permettant aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs de promouvoir un milieu de travail sûr et salubre. Le corpus normatif de l'OIT compte actuellement plus de 40 instruments en matière de SST, dont une vingtaine de conventions et de protocoles à jour qui couvrent à la fois des risques sectoriels et des risques transversaux ⁸⁵.
65. Au-delà des conventions fondamentales mentionnées dans les parties précédentes (conventions n^{os} 155 et 187), plusieurs instruments peuvent avoir une pertinence pour le secteur du commerce de détail. Le tableau 5 présente un aperçu non exhaustif des normes du travail pertinentes pour le commerce de détail ou spécifiquement applicables à ce secteur. D'autres conventions fondamentales, notamment celles relatives à l'égalité et à la non-discrimination, contribuent également à améliorer la SST, même si elles ne figurent pas expressément dans le tableau.

⁸³ Inditex, «[Inditex and UNI Global Union Renew their Global Agreement](#)», 2024.

⁸⁴ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁸⁵ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2023*, 144-145.

► **Tableau 5. Instruments de l'OIT relatifs à la SST qui sont pertinents pour le commerce de détail ou s'appliquent spécifiquement à ce secteur**

Catégorie	Instrument	Pertinence pour le commerce de détail
Conventions fondamentales relatives à la SST		
Cadres de référence en matière de SST	Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981	La convention peut aider les parties prenantes à élaborer des politiques sectorielles en matière de SST.
	Convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006	Les micro, petites et moyennes entreprises jouant un rôle central dans le commerce de détail, tant dans les pays développés que dans les pays en développement, il convient de rappeler que l'article 4 (3) <i>h</i>) de la convention n° 187 prévoit que le système national de SST doit inclure «des mécanismes de soutien pour l'amélioration progressive des conditions de sécurité et de santé au travail dans les micro-entreprises, les petites et moyennes entreprises et l'économie informelle».
Autres conventions, protocoles et recommandations non sectoriels concernant la SST		
Cadres de référence en matière de SST	Protocole de 2002 relatif à la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981	Le protocole peut aider les mandants à renforcer et à systématiser les procédures d'enregistrement et de déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles sur les lieux de travail du commerce de détail. Il peut aider à traiter les risques professionnels courants dans ce secteur, notamment les glissades et trébuchements, les blessures liées à la manutention manuelle et les risques psychosociaux, ainsi que les accidents de trajet, qui constituent une préoccupation majeure pour les travailleurs aux horaires irréguliers ou exerçant sur plusieurs sites. Le protocole peut permettre aux entreprises du secteur de suivre les incidents de façon plus globale et d'exploiter les données y relatives afin d'optimiser l'aménagement et l'organisation des lieux de travail, de renforcer la formation et d'améliorer la préparation et la réponse aux situations d'urgence.

Catégorie	Instrument	Pertinence pour le commerce de détail
Systèmes d'appui institutionnel	Convention (n° 161) et recommandation (n° 171) sur les services de santé au travail, 1985	Les détaillants peuvent s'appuyer sur ces deux instruments pour mettre en place des services de santé au travail à caractère préventif, en veillant à adapter le travail aux capacités physiques et mentales des travailleurs. Conformément à la recommandation (paragr. 8 c)), les services de santé au travail devraient «donner des conseils concernant les incidences possibles de l'utilisation de technologies sur la santé des travailleurs» dans le secteur du commerce de détail. Ces instruments peuvent aider à gérer les incidences sanitaires de ces technologies et de la surveillance numérique dans le commerce de détail, ainsi qu'à protéger la vie privée et les données des travailleurs dans le cadre des systèmes de surveillance de la santé.
Dangers courants sur le lieu de travail	Convention (n° 148) et recommandation (n° 156) sur le milieu de travail (pollution de l'air, bruit et vibrations), 1977 Recommandation (n° 97) sur la protection de la santé des travailleurs, 1953	Les dangers environnementaux couverts par la convention peuvent avoir des effets sur la santé des travailleurs au-delà du cadre industriel. Dans le commerce de détail, les travailleurs peuvent être exposés à des substances dangereuses, notamment à des produits chimiques présents dans les tickets de caisse ou les produits d'entretien, ainsi qu'à des poussières et à des nuisances sonores liées aux équipements, à la musique d'ambiance ou à des lieux de forte affluence. Ces instruments sont particulièrement pertinents pour les espaces de vente intérieurs, les entrepôts et les activités de livraison où les travailleurs peuvent être exposés à des émanations, à des produits chimiques utilisés pour le nettoyage et au bruit généré par les équipements mécaniques. La recommandation n° 156 peut également bénéficier aux travailleurs indépendants, qui sont largement présents dans le commerce de détail, puisqu'elle prévoit des mesures de protection à leur intention. Elle peut en outre aider les détaillants à améliorer la ventilation, à mettre en place des mesures de réduction du bruit et des pratiques sûres concernant les équipements, tout en veillant à former les travailleurs aux dangers environnementaux.

Catégorie	Instrument	Pertinence pour le commerce de détail
Dangers biologiques et risques émergents	Convention (n° 192) et recommandation (n° 209) sur les dangers biologiques dans le milieu de travail, 2025	Ces instruments sont particulièrement pertinents pour le secteur du commerce de détail, où les travailleurs peuvent être exposés à des dangers biologiques liés aux interactions avec la clientèle, à la manipulation de denrées alimentaires, aux activités de gestion des déchets et d'assainissement ou encore à des espaces intérieurs mal ventilés. Ils peuvent contribuer à renforcer l'évaluation des risques, la formation, les normes d'hygiène et la préparation aux situations d'urgence dans les milieux de travail du secteur.
Cadres de référence en matière de SST	Recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981	Aux termes du paragraphe 1 (2) de la recommandation, «[l]es mesures nécessaires et pratiquement réalisables devraient être prévues pour assurer aux travailleurs indépendants une protection analogue à celle qui est établie dans la convention et dans la présente recommandation». Cet instrument peut donc contribuer à étendre la portée des mesures de sécurité et de santé aux travailleurs indépendants du commerce de détail.
Cadres de référence en matière de SST	Recommandation (n° 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006	La recommandation promeut la sensibilisation et le renforcement des capacités des petits commerçants et des détaillants du secteur informel, ainsi que l'élaboration de documents d'orientation à leur intention.

Instruments pertinents en matière de SST

Cadres de contrôle et de mise en application	Convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, et protocole de 1995 y relatif	La convention requiert la mise en place d'un système d'inspection du travail couvrant les établissements commerciaux (y compris le commerce de détail) et ayant pour mandat de faire appliquer les dispositions légales relatives aux conditions de travail et à la protection des travailleurs, de fournir des conseils techniques aux employeurs et aux travailleurs et de signaler aux autorités les lacunes de la réglementation.
Violence et harcèlement	Convention (n° 190) et recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019	Ces instruments sont particulièrement pertinents pour le commerce de détail, qui est caractérisé par des interactions constantes avec le public et une forte prévalence des violences verbales, menaces et agressions physiques. Ils fournissent un cadre normatif pour prévenir et combattre les violences exercées par des tiers, protéger les travailleurs de première ligne – dans les magasins, les services de livraison et les services clients – et promouvoir des milieux de travail sûrs, tant physiques que numériques. En mettant l'accent sur l'évaluation des risques psychosociaux, la formation et la participation des travailleurs, ils facilitent également l'intégration de mesures de prévention dans les systèmes de SST des entreprises.

Catégorie	Instrument	Pertinence pour le commerce de détail
Conventions et recommandations sectorielles		
Dangers professionnels établis au niveau sectoriel	Convention (n° 120) et recommandation (n° 120) sur l'hygiène (commerce et bureaux), 1964	Dans le secteur du commerce de détail, les dispositions de ces instruments demeurent pertinentes pour tous les lieux de travail, aussi bien intérieurs qu'extérieurs. Elles aident les employeurs à assurer des milieux de travail sûrs et salubres dans les magasins, supermarchés, entrepôts et bureaux, et s'appliquent également aux environnements informels tels que les marchés et les kiosques. Elles peuvent contribuer à garantir des lieux de travail propres, bien ventilés et donc mieux adaptés face à l'évolution des défis liés à la SST, notamment le stress thermique, les phénomènes météorologiques extrêmes et les risques infectieux.
Temps de travail	Convention (n° 30) sur la durée du travail (commerce et bureaux), 1930	La convention s'applique aux établissements commerciaux (commerce de détail et commerce au sens large) et fixe une durée de travail de référence de 8 heures par jour et de 48 heures par semaine. À cet effet, elle prévoit l'affichage des horaires de travail et des périodes de repos, l'enregistrement des heures supplémentaires et la consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs sur les règlements et les dérogations, autant de mesures qui intéressent directement le secteur du commerce de détail, où les difficultés tiennent à la variabilité des horaires, aux heures supplémentaires, à la fatigue et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
	Convention (n° 106) et recommandation (n° 103) sur le repos hebdomadaire (commerce et bureaux), 1957	Ces instruments sont particulièrement pertinents pour les activités de commerce de détail qui comprennent des systèmes de livraison à la demande et des pics d'activité. Compte tenu de la prédominance des horaires de travail irréguliers et des postes de travail prolongés dans le secteur, les principes de régularité et de continuité peuvent favoriser une organisation du travail plus durable. Ces normes pourraient s'avérer très utiles pendant des périodes de crise telles que celle liée à la pandémie de COVID-19, lors de laquelle les pressions visant à allonger le temps de travail ont mis en évidence l'importance de préserver des périodes minimales de repos.

Source: OIT, base de données NORMLEX et OIT, *Occupational Safety and Health and the Future Of Work in Retail*.

66. Bien qu'ils ne soient pas contraignants, les *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001)* constituent un outil de référence utile pour la mise en œuvre de systèmes de gestion de la SST au niveau des entreprises du commerce de détail. Appliqués aux nouvelles technologies, ces principes directeurs appellent des politiques claires, des responsabilités définies avec la participation des travailleurs et une évaluation systématique

des risques, ainsi qu'un processus de suivi et d'amélioration continue. Un appui doit être fourni au moyen d'une formation et d'informations appropriées lors du déploiement des nouvelles technologies ⁸⁶.

► 6. Intégration des considérations relatives à l'égalité et à la non-discrimination dans les systèmes de SST concernant le commerce de détail

6.1. Considérations relatives à la SST, au genre et à la non-discrimination dans le commerce de détail

67. La composition démographique de la main-d'œuvre du secteur du commerce de détail fait de l'intégration de l'égalité et de la non-discrimination dans les systèmes de gestion de la SST une question essentielle. Il s'agit d'adopter une optique centrée sur la prévention et le genre qui reconnaisse que des risques «neutres» en apparence peuvent avoir des incidences différentes sur les travailleurs selon leur sexe et leur genre, tout en prévoyant des mesures pour remédier aux risques spécifiquement liés au genre qui existent. Il convient également de tenir compte de facteurs intersectionnels comme l'âge, le handicap, le statut par rapport au VIH, l'origine ethnique, le statut migratoire et la situation familiale, et de veiller à ce que les mesures soient adaptées à chaque milieu de travail dans le commerce de détail ⁸⁷ (tableau 6).

⁸⁶ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*, 60.

⁸⁷ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

► **Tableau 6. Genre, non-discrimination et aménagements raisonnables en matière de gestion des risques de SST dans le commerce de détail (sélection non exhaustive d'exemples indicatifs)**

Profession/milieu de travail dans le commerce de détail	Dimensions de la SST liées au genre	Autres motifs de discrimination influant sur la vulnérabilité en matière de SST	Mesures de SST et d'adaptation à prendre en priorité (exemples)
Personnel de caisse et de vente	L'agressivité des clients et l'intensité du travail concernent potentiellement tous les travailleurs; la violence et le harcèlement fondés sur le genre peuvent être plus fréquents dans les postes en contact avec la clientèle. Le travail en station debout et l'aménagement du poste de travail peuvent avoir des effets ergonomiques différents selon le sexe/genre, et les considérations liées à la grossesse/santé procréative (menstruation, ménopause) peuvent entrer en ligne de compte. Les postes de nuit ou en horaires tardifs peuvent aussi avoir certaines conséquences pour tout travailleur ayant des responsabilités familiales.	Jeunes travailleurs ou travailleurs migrants peu qualifiés; personnes handicapées rencontrant des obstacles pour accéder aux caisses; risque de harcèlement lié à l'origine ethnique.	Ergonomie: Caisses/postes de travail ajustables, tapis anti-fatigue ou options assis-debout, scanners ergonomiques; équipements adaptés à différentes morphologies, y compris aux besoins des femmes enceintes. Organisation du travail, planification raisonnable des horaires et mesures de sécurité: Rotation des tâches et micro-pauses; tableau d'effectifs adapté aux pics d'activité, horaires communiqués à l'avance; sécurité élémentaire pour le travail de nuit (éclairage, système de binôme/transport) s'il y a lieu. Violence et harcèlement: Formation à la désescalade; confidentialité des signalements, selon des procédures claires, et protection contre les représailles; procédures pour harcèlement discriminatoire (lié notamment au sexe/genre, à l'origine ethnique ou à la migration). Formation et encadrement inclusifs: Qualité de la formation initiale et de l'encadrement des nouveaux et des jeunes travailleurs; informations sur la SST rédigées dans une langue simple en plusieurs langues et accompagnées de pictogrammes.

Profession/milieu de travail dans le commerce de détail	Dimensions de la SST liées au genre	Autres motifs de discrimination influant sur la vulnérabilité en matière de SST	Mesures de SST et d'adaptation à prendre en priorité (exemples)
Réassortisseurs et magasiniers	Les outils, équipements et EPI conçus pour des hommes de taille et de force moyennes peuvent désavantager certains travailleurs (qui sont souvent des femmes) car mal adaptés à leur morphologie, ce qui les sollicite davantage physiquement. La répartition des tâches et les attentes concernant la manutention manuelle peuvent aussi avoir des incidences différentes selon le sexe/genre, notamment pour les travailleuses enceintes.	Surreprésentation des jeunes travailleurs et des travailleurs migrants; obstacles linguistiques à la formation; cas des travailleurs plus âgés employés par certains commerces de détail.	Aménagements raisonnables et protection de la maternité: Ajustements individualisés pour les travailleurs handicapés; adaptation/réaffectation des tâches en cas de grossesse, dispositions sur le repos et traitement confidentiel des demandes, congé parental rémunéré. Maîtrise des risques associés à la manutention manuelle: Aides mécaniques (chariots, aides au levage), limites de charge, règles pour le levage en équipe, stockage sécurisé et sécurité des échelles; tâches conçues de façon à ménager les membres supérieurs et les lombaires. Outils et EPI adaptés à l'utilisateur: Garantir une taille correcte et une fonctionnalité adaptée aux hommes et aux femmes; éviter les outils «taille unique»; appliquer des règles en matière d'achats qui tiennent compte de la diversité des utilisateurs. Formation inclusive: Démonstrations pratiques et pictogrammes/supports multilingues pour les travailleurs migrants ou les travailleurs qui connaissent mal la langue; renforcement de la formation initiale/supervision des travailleurs jeunes/nouveaux/intérimaires/temporaires. Mesures adaptées à l'âge: Pour les travailleurs plus âgés, réduire l'exposition au levage de charges lourdes, prévoir davantage de rotations et de pauses de récupération et ajuster les cadences attendues.

Profession/milieu de travail dans le commerce de détail	Dimensions de la SST liées au genre	Autres motifs de discrimination influant sur la vulnérabilité en matière de SST	Mesures de SST et d'adaptation à prendre en priorité (exemples)
Travailleurs des entrepôts et préparateurs de commandes	Les cadences de travail et les objectifs de résultats peuvent avoir des répercussions pour tous les travailleurs; celles-ci peuvent être différentes selon le genre quand les EPI/exosquelettes sont inadaptés ou lorsque le genre est un critère d'attribution des tâches. La sensibilité à la chaleur/à la fatigue induite par la grossesse est à prendre en compte pour certains postes.	Formation initiale limitée des jeunes travailleurs et des travailleurs migrants; nécessité d'adapter le rythme de travail ou l'utilisation des équipements aux travailleurs handicapés ou atteints de maladies chroniques.	Inclusion des personnes handicapées: Aménagements raisonnables (hauteurs de travail réglables, outils d'assistance, tâches adaptées). Grossesse/retour au travail: Horaires souples ou rotation temporaire pendant la grossesse et après l'accouchement/le retour au travail; allaitement maternel, garde d'enfants, déclaration précoce sans stigmatisation ni représailles. Ergonomie participative: Consulter les travailleurs (y compris les femmes, les jeunes travailleurs/travailleurs migrants et les travailleurs handicapés) sur l'agencement, les hauteurs de collecte, la manutention manuelle et le flux de travail pour réduire les TMS et les postures inconfortables. Rythme de travail et fatigue: Définition de cadences de collecte/d'objectifs sûrs, limitation des heures supplémentaires excessives et gestion de la fatigue (pauses, durée maximale des postes, temps de récupération). Dispositifs portables/EPI/exosquelettes: Vérifications de l'ajustement et de l'adaptation à différentes morphologies et différents états de santé; proposer des solutions de remplacement en cas d'inadaptation.

Profession/milieu de travail dans le commerce de détail	Dimensions de la SST liées au genre	Autres motifs de discrimination influant sur la vulnérabilité en matière de SST	Mesures de SST et d'adaptation à prendre en priorité (exemples)
---	-------------------------------------	---	---

Garanties concernant la gestion

algorithmique: Transparence des objectifs/ notations, représentation/contribution des travailleurs, examen humain des décisions défavorables, caractère non punitif des signalements et vigilance à l'égard de la discrimination indirecte (liée notamment à la grossesse, au handicap, à l'âge ou au statut de migrant).

Inclusivité de la formation initiale en

matière de SST: Formation initiale cohérente pour les nouveaux travailleurs, les jeunes travailleurs et les travailleurs migrants; formation et signalétique en plusieurs langues, avec recours aux supports visuels.

Aménagements raisonnables et supervision:

Procédures claires en matière de SST permettant de procéder à des adaptations en faveur des travailleurs handicapés ou atteints de maladies chroniques (cadences/objectifs, technologies d'assistance, retour progressif au travail, réaffectation) et de former des superviseurs sur l'évaluation inclusive des risques, les interventions précoces et l'interdiction des représailles.

Profession/milieu de travail dans le commerce de détail	Dimensions de la SST liées au genre	Autres motifs de discrimination influant sur la vulnérabilité en matière de SST	Mesures de SST et d'adaptation à prendre en priorité (exemples)
Personnel de livraison sur le dernier kilomètre	L'exposition à la circulation routière, les longues heures de travail et le travail de nuit concernent potentiellement tous les livreurs; les risques de violence et de harcèlement fondés sur le genre peuvent différer selon le contexte et le profil du travailleur. L'ajustement des EPI et la sensibilité à la chaleur et à la fatigue en cas de grossesse sont aussi à prendre en compte, le cas échéant.	Jeunes migrants; temps de repos et protection insuffisants pour les travailleurs souffrant de problèmes de santé.	Sécurité routière et temps de travail: Itinéraires sûrs; objectifs/politiques en matière de rapidité qui n'incitent pas à prendre des risques; appliquer une limitation du temps de travail, des périodes de repos et des mesures de prévention de la fatigue (limites pour la conduite de nuit, temps de récupération). Chaleur et intempéries violentes: Points d'hydratation, de repos et de rafraîchissement; adaptation de la charge de travail et seuils de déclenchement de l'arrêt du travail; EPI adaptés aux conditions météorologiques et aux différentes morphologies. Violence et harcèlement: Protocoles pour les livraisons à des heures tardives et solutions plus sûres consistant en un simple dépôt; confidentialité des signalements et suivi; lutte contre les violences fondées sur le genre et à caractère raciste/xénophobe Intégration et communication inclusives: Procédures renforcées pour l'intégration des nouveaux/jeunes travailleurs et des travailleurs migrants; formations multilingues/avec supports visuels; mécanismes clairement définis pour le signalement des incidents.

Profession/milieu de travail dans le commerce de détail	Dimensions de la SST liées au genre	Autres motifs de discrimination influant sur la vulnérabilité en matière de SST	Mesures de SST et d'adaptation à prendre en priorité (exemples)
Vendeurs en ligne travaillant à domicile	Pour ce qui est du travail à domicile, l'empiètement de la vie professionnelle sur la vie privée et les horaires irréguliers peuvent concerner tous les travailleurs; certaines personnes peuvent être plus touchées que d'autres: les femmes, lorsqu'elles assument une part disproportionnée des responsabilités familiales, et les personnes isolées qui n'ont pas accès à des mécanismes de soutien.	Handicap et responsabilités familiales; fatigue due aux horaires irréguliers.	Maladies, handicap et protection des données: Aménagements raisonnables (horaires, itinéraires/limites de charge, équipements d'assistance); suivi transparent, assorti de consultations sur les problèmes de SST et d'une protection contre les représailles en cas de signalement de ces problèmes. Ergonomie et sûreté du poste de travail: Listes simples de points à vérifier pour l'auto-évaluation, conseils sur l'aménagement du poste de travail, pauses d'éloignement de l'écran et manutention manuelle prudente des colis/stocks. Temps de travail et risques psychosociaux: Limitation du temps de travail, pratiques de déconnexion et mesures pour réduire l'isolement (soutien des pairs, points réguliers, accès à des services de soutien). Responsabilités familiales et conséquences liées au genre: Conseils pour la planification souple des horaires dans le souci d'éviter les heures de travail excessives et l'empiètement sur la vie privée, auxquels peuvent être particulièrement exposées les personnes travaillant en ligne à domicile qui ont des responsabilités familiales. Accessibilité et inclusion des personnes handicapées: Outils numériques et formations accessibles; aménagements raisonnables (horaires souples, charge de travail adaptée, technologies d'assistance).

Profession/milieu de travail dans le commerce de détail	Dimensions de la SST liées au genre	Autres motifs de discrimination influant sur la vulnérabilité en matière de SST	Mesures de SST et d'adaptation à prendre en priorité (exemples)
			Compétences numériques et inclusion: Aide pour l'accès aux outils en ligne de formation et de signalement, notamment pour les travailleurs dont les compétences numériques sont limitées. Sécurité élémentaire à domicile: Sensibilisation à la sécurité incendie/électrique (câblage sécurisé, recharge et stockage sécurisés, utilisation sécurisée des équipements de cuisson et de chauffage).

Source: d'après OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*; OIT, *Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce à des ajustements sur le lieu de travail: Guide pratique*, 2017; et l'analyse par l'auteur de normes pertinentes de l'OIT (sur la violence et le harcèlement, la protection de la maternité, le travail de nuit et le VIH).

68. Les femmes occupent souvent des emplois au contact de la clientèle exigeant de rester longtemps debout, d'accomplir des tâches répétitives et de faire de la manutention manuelle, autant de facteurs qui peuvent être à l'origine de TMS, de problèmes de circulation veineuse (comme les varices) et d'états de fatigue. Les situations de travail de nuit et de travail posté dans le commerce de détail peuvent aggraver les problèmes de santé et, si la protection est insuffisante, avoir des conséquences pour la santé procréative des femmes, telles que des troubles menstruels et des risques accrus pour la grossesse⁸⁸. Les défauts d'ergonomie (hauteurs de guichet, scanners et dispositifs d'aide au levage dimensionnés pour un «homme de taille moyenne», par exemple) peuvent accroître les risques de lésions s'ils ne sont pas corrigés⁸⁹. Ces disparités de genre systématiques font que les femmes et les hommes qui occupent le même emploi dans le commerce de détail ne sont pas exposés de la même façon aux risques de SST.
69. L'intersection du genre et du statut d'emploi peut créer des situations de risque accru⁹⁰, notamment lorsque le travail à temps partiel ou temporaire va de pair avec des inégalités en termes de formation ou de protection qui peuvent réduire l'accès à la prévention⁹¹. Le travail de nuit peut exposer les femmes à des risques accrus de violence et d'empiètement de la vie professionnelle sur la vie de famille⁹². La station debout prolongée, le travail de nuit, la manutention de charges lourdes et l'exposition à des températures extrêmes peuvent être particulièrement dangereux pour les femmes enceintes et allaitantes dans le commerce de détail et la logistique. Comme le préconisent les normes de l'OIT, il est utile d'intégrer une perspective de genre dans les évaluations de SST, y compris les aspects liés à la protection de la maternité (par exemple, adaptation des tâches, pauses et position assise, limitation du port de charges lourdes et, s'il y a lieu, protection contre le travail de nuit ou les températures extrêmes), l'appui à l'allaitement maternel (espaces réservés et pauses pour l'allaitement maternel) et l'accès à des services de garde d'enfants d'un coût abordable.
70. Les travailleurs handicapés du commerce de détail se heurtent à des problèmes de SST spécifiques. L'absence de dispositifs d'accessibilité dans les locaux, l'étroitesse des allées, les postes de travail mal pensés et l'inadéquation des dispositifs d'assistance peuvent accroître le risque d'accidents et de maladies professionnelles (notamment de TDS) et peuvent aussi limiter la participation de ces travailleurs aux formations sur la sécurité⁹³. Il est important de prévoir, dans le commerce de détail, des aménagements raisonnables du milieu de travail, notamment des postes de travail modifiés, des technologies d'assistance, des horaires modifiés ou la réaffectation des tâches non essentielles, pour permettre aux personnes handicapées de s'acquitter de leurs fonctions en toute sécurité et de manière efficace⁹⁴. Les comités sur la SST au niveau des entreprises peuvent faciliter l'inclusion des travailleurs handicapés en garantissant leur participation à l'évaluation des risques et à la planification des mesures d'urgence, et en

⁸⁸ Marta Szkiela et al., «Night Shift Work – A Risk Factor for Breast Cancer», *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17, No. 2 (2020): 659.

⁸⁹ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

⁹⁰ OIT, *Femmes et hommes dans l'économie informelle: Un panorama statistique*, troisième édition, 2018.

⁹¹ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

⁹² «Curbing Workplace Violence in Late-Night Marts: New Guidelines from NIOSH», *Safety+Health*, National Safety Council, 18 avril 2023.

⁹³ OIT, *Safe and Healthy Working Environments for All: Realizing the Fundamental Right to a Safe and Healthy Working Environment Worldwide*, ILO Introductory Report, 23^e Congrès mondial sur la sécurité et la santé au travail, 27-30 nov. 2023, Sydney, Australie, 2023.

⁹⁴ OIT, *Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce à des ajustements sur le lieu de travail*.

recommandant des aménagements raisonnables du lieu de travail, des mesures d'accessibilité et des procédures d'évacuation qui protègent également tous les travailleurs ⁹⁵.

71. Les travailleurs vivant avec le VIH peuvent être exposés à des risques spécifiques de SST comme la fatigue et la vulnérabilité accrue aux maladies, tandis que la crainte de la stigmatisation peut les dissuader de signaler des dangers ou d'accéder aux services de santé. Les systèmes de SST inclusifs mettent l'accent sur la confidentialité, la non-discrimination, l'aménagement du temps de travail et la sensibilisation, conformément à la recommandation (n° 200) sur le VIH/sida, 2010. L'intégration de mesures de SST et concernant le VIH dans les lieux de travail du secteur du commerce de détail peut favoriser la prévention, l'accès aux soins et le bien-être des travailleurs, tout en contribuant à la résilience de l'entreprise ⁹⁶. Ces mesures supposent de trouver un juste équilibre entre prévention et protection, et peuvent notamment porter sur la sensibilisation sur le lieu de travail, l'accès à des services facultatifs de conseil et de dépistage et la garantie du secret médical ⁹⁷.
72. Le vieillissement démographique de certains pays conduit aussi à s'intéresser de plus en plus à la discrimination fondée sur l'âge dans le commerce de détail, s'agissant notamment de garantir aux travailleurs plus âgés le même accès au recrutement, à la formation et à la progression de carrière, et de faire en sorte que les risques physiques et psychosociaux liés à l'âge soient pris en compte dans la prévention axée sur la SST, en évitant toute stigmatisation. On mentionnera à titre d'exemple l'accord de 2025 entre Inditex et le Comité d'entreprise européen, dont les parties s'engagent à respecter une approche neutre du point de vue de l'âge et à mettre en place des systèmes de mentorat, et qui prévoit certaines mesures pour prévenir les risques potentiels liés au vieillissement, adapter les emplois et les horaires de travail si nécessaire et appuyer la formation et la requalification ⁹⁸.

6.2. Technologie et non-discrimination, y compris l'égalité de genre: Questions choisies de SST

73. Le passage au numérique a des conséquences importantes pour la non-discrimination et l'égalité de genre dans le commerce de détail. La planification des horaires assistée par l'IA peut réduire les biais dans l'attribution des tâches et les heures supplémentaires et favoriser une planification plus prévisible pour les travailleurs ayant des responsabilités familiales; les dispositifs portables et les capteurs peuvent détecter le stress thermique ou les postures dangereuses; et les outils numériques peuvent faciliter le signalement anonyme des faits de harcèlement. Les outils numériques peuvent aussi faciliter l'inclusion des personnes handicapées en élargissant l'accès au recrutement et en permettant la participation à une gamme plus large de tâches grâce à des technologies d'assistance et d'accessibilité ⁹⁹. Dans le même temps, l'automatisation des décisions peut intensifier les cadences de travail ou décourager les pauses, des données biaisées peuvent perpétuer les inégalités fondées sur le genre ou l'origine raciale dans l'organisation du travail et la notation du comportement professionnel, et la surveillance peut poser des problèmes de respect de la vie privée, notamment dans le cas des travailleuses enceintes et des personnes

⁹⁵ OIT, *La gestion du handicap sur le lieu de travail*, Recueil de directives pratiques du BIT, 2002.

⁹⁶ OIT, *HIV and AIDS: Guidelines for the Retail Sector*, 2015.

⁹⁷ OIT, «Integrating HIV and AIDS into OSH to Create Non-Discriminatory Workplaces», 23 oct. 2020.

⁹⁸ UNI Europa, «Les seniors au travail: Le comité d'entreprise européen et le groupe Inditex signent un accord historique», 26 janv. 2026.

⁹⁹ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

handicapées. Il est également nécessaire que les EPI et les dispositifs d'assistance, y compris les exosquelettes, soient adaptés aux différents types de morphologie ¹⁰⁰.

74. Les femmes sont généralement surreprésentées dans les emplois en ligne de service à la clientèle, où elles peuvent être exposées à des risques ergonomiques, à la fatigue induite par le travail numérique et au harcèlement en ligne. On peut craindre également que, faute d'une transparence et de garanties suffisantes, les systèmes de gestion algorithmiques ne perpétuent ou n'aggravent des inégalités existantes dans l'évaluation du comportement professionnel, l'attribution des tâches et la sécurité du revenu, surtout dans le cas des travailleurs et des catégories qui se heurtent déjà à la discrimination sur le marché du travail ¹⁰¹.

► 7. Prévenir la violence et le harcèlement dans le commerce de détail

75. Aux termes de la convention n° 190, l'expression «violence et harcèlement» s'entend «d'un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques, qu'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, qui ont pour but de causer, causent ou sont susceptibles de causer un dommage d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, et comprend la violence et le harcèlement fondés sur le genre». Dans le commerce de détail, la violence et le harcèlement se présentent sous diverses formes telles que la violence verbale, le harcèlement moral, l'intimidation, le harcèlement sexuel et la violence physique et peuvent survenir sur le lieu de travail ou pendant les déplacements professionnels, les trajets entre le domicile et le lieu de travail ou les interactions avec les clients et les fournisseurs ¹⁰². Ces comportements créent de graves risques de SST, en exposant leurs victimes au stress, à l'anxiété et aux lésions et en diminuant leur bien-être et leur capacité de travail.
76. La violence et le harcèlement sont influencés par un certain nombre de facteurs imbriqués – notamment le sexe, le genre, l'âge et le type de profession – qui peuvent être à l'origine de risques et d'effets systématiques, d'où la nécessité de prendre des mesures préventives et correctives en fonction de chaque contexte. Des études montrent que les personnes les plus exposées à la violence verbale et physique sont les femmes, surtout quand elles travaillent au contact de la clientèle, notamment dans les magasins et les supermarchés ¹⁰³. Une personne est d'autant plus exposée à des risques qu'elle travaille de nuit ou seule, manipule de l'argent liquide ou traite des réclamations.
77. La violence exercée par des tiers (violence verbale et agressivité des clients, par exemple) est comme on le sait un problème persistant dans le commerce de détail. L'enquête menée au Royaume-Uni en 2024 auprès des employés du commerce de détail par le Syndicat de la distribution et des secteurs connexes (USDAW), par exemple, fait état d'un nombre élevé d'atteintes, de menaces et d'incidents de violence ¹⁰⁴. Des travaux de recherche de SDA, en

¹⁰⁰ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

¹⁰¹ Imran Kadolkar, Sven Kepes et Mahesh Subamony, «Algorithmic Management in the Gig Economy: A Systematic Review and Research Integration», *Journal of Organizational Behavior* 47, No. 7 (2024): 1057-1080.

¹⁰² OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

¹⁰³ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

¹⁰⁴ USDAW, *Campaign to End Violence and Abuse Against Retail Workers: Survey Results 2024*, 2024.

Australie, constatent également une fréquence élevée des atteintes et de la violence physique commises par des clients, ainsi que des atteintes fondées sur des motifs de discrimination tombant sous le coup de la loi (harcèlement sexiste, raciste ou lié au handicap, par exemple) ¹⁰⁵. Les conséquences psychosociales de tels actes vont de l'anxiété et du stress aux troubles de stress post-traumatique. La violence domestique peut aussi avoir des conséquences dans le monde du travail et il peut être nécessaire d'en tenir compte dans l'évaluation des risques de SST et les mesures sur le lieu de travail, que l'emploi soit exercé à domicile ou dans un commerce physique.

7.1. Rôle de la technologie comme facteur d'aggravation ou d'atténuation des risques de violence et de harcèlement dans le commerce de détail

- 78.** Dans le commerce de détail, la technologie peut faciliter la prévention de la violence et du harcèlement autant qu'elle peut créer de nouvelles formes de risques. Si les systèmes de surveillance, les boutons d'alerte et l'analyse des données peuvent aider à repérer les situations et les lieux à risque, les technologies numériques peuvent aussi contribuer à la violence verbale, au cyberharcèlement et à d'autres risques psychosociaux ¹⁰⁶.
- 79.** Si les télétravailleurs et les agents de service à la clientèle travaillant en ligne sont moins exposés aux agressions physiques, la violence et le harcèlement peuvent survenir dans l'espace numérique, notamment sous la forme de cyberharcèlement et de communications agressives sur les plateformes de messagerie ou les réseaux sociaux. Ces comportements peuvent être un facteur de stress lié au travail, d'anxiété et de risques psychosociaux à plus long terme, en particulier dans les environnements de travail isolés ou très contrôlés ¹⁰⁷. Dans le commerce en ligne, les agents de service à la clientèle et les livreurs peuvent être davantage exposés: les premiers peuvent recevoir des communications numériques violentes ou menaçantes, tandis que les seconds peuvent être victimes de harcèlement verbal, de vol avec violence ou d'agression physique dans l'espace public. Les moyens de signalement numériques peuvent favoriser la confidentialité du signalement mais nécessitent un suivi rigoureux et des garanties contre les représailles pour être efficaces. Le tableau 7 donne une vue d'ensemble des risques et des avantages possibles liés à l'utilisation de la technologie dans le contexte de la violence et du harcèlement.

¹⁰⁵ SDA, «SDA Research – Customer Abuse and Violence 2025 Reports», 2025.

¹⁰⁶ Sara Riso, *Workplace Bullying, Harassment and Cyberbullying: Are Regulations and Policies Fit for Purpose?* (Eurofound, 2024).

¹⁰⁷ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

► **Tableau 7. Le rôle double de la technologie comme facteur de prévention ou d'aggravation de la violence et du harcèlement dans le commerce de détail**

Application technologique	Incidences positives sur la SST	Risques ou effets négatifs possibles
Systèmes de vidéosurveillance et de surveillance intelligente	Renforcent la sécurité et la dissuasion contre le vol et les comportements agressifs dans les commerces de détail, et facilitent le signalement des incidents, les enquêtes et la protection des travailleurs.	Peuvent conduire à un excès de surveillance provoquant du stress, des atteintes à la vie privée et un climat de méfiance entre les travailleurs.
Agents conversationnels par IA pour le service à la clientèle	Réduisent les situations de contact direct avec les clients pour limiter la violence verbale à l'égard du personnel concerné.	Peuvent entraîner un surcroît de travail pour le personnel, une diminution des possibilités d'entraide entre collègues et une augmentation du risque d'isolement.
Boutons d'alerte, applications de sécurité sur téléphone mobile	Permettent aux travailleurs d'alerter instantanément leur hiérarchie ou les autorités en cas de harcèlement ou d'agression (particulièrement dans le cas des livreurs et du personnel isolé).	Peuvent être inefficaces sans mécanisme d'intervention rapide; risque de sentiment d'insécurité des travailleurs si le dispositif n'est pas associé un protocole de sécurité rigoureux.
Dispositifs portables (par exemple, traceurs GPS, caméras corporelles)	Améliorent la réactivité et la traçabilité en cas d'urgence lors des livraisons ou pendant le travail de nuit; peuvent enregistrer des preuves en cas d'agression.	Un excès de surveillance peut provoquer de l'anxiété ou une perte d'autonomie, en particulier si les données sont utilisées de manière floue ou non réglementée.
Outils fondés sur l'IA pour la planification des horaires et la gestion des effectifs	Peuvent optimiser la gestion des effectifs de manière à éviter le travail isolé et à atténuer les risques de violence en situation de travail isolé.	Faute de garanties suffisantes, ces pratiques peuvent entraîner des situations de sous-effectifs, une moindre prévisibilité du temps de travail et une augmentation du stress psychosocial, et donc aggraver indirectement les risques professionnels.
Plateformes numériques de signalement	Facilitent la confidentialité du signalement des violences et du harcèlement et permettent de faire remonter rapidement l'information à la direction ou aux autorités compétentes.	Faute de procédures de suivi clairement établies, ou si les travailleurs n'ont pas confiance dans les mécanismes de signalement, il arrive que ces outils contribuent à une sous-déclaration des incidents et soient évités par crainte de représailles.

Application technologique	Incidences positives sur la SST	Risques ou effets négatifs possibles
Réseaux sociaux et moyens de communication des entreprises de commerce électronique	Améliorent le dialogue avec la clientèle tout en permettant aux travailleurs de gérer les litiges en ligne plutôt qu'en présentiel.	Peuvent exposer les travailleurs à la violence en ligne ou au cyberharcèlement, surtout les femmes et les membres de minorités exerçant un emploi numérique au contact de la clientèle.

Sources (liste non-exhaustive): OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*; OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

7.2. Prévenir la violence et le harcèlement dans le commerce de détail: Stratégies, législation et protocoles sur le lieu de travail

80. La lutte contre la violence et le harcèlement dans le commerce de détail nécessite une politique intégrée conjuguant des mesures de SST et une protection légale plus générale ¹⁰⁸. Des initiatives législatives récentes concernant le commerce de détail, notamment en Suède et en Écosse ¹⁰⁹, ont aidé à renforcer les mesures préventives et correctives dans les environnements de travail au contact de la clientèle, parallèlement aux mesures consistant à évaluer les risques, à créer des mécanismes de signalement et de plainte confidentiels, à former un personnel prêt à intervenir et à faciliter les enquêtes et les recours ¹¹⁰.
81. Au niveau des entreprises, cette approche peut consister à adopter des politiques explicites de tolérance zéro et des codes de conduite élaborés en consultation avec les travailleurs et leurs représentants. Il s'agit également d'intégrer la prévention de la violence et du harcèlement au travail dans les systèmes de gestion de la SST, notamment en menant des évaluations des risques qui tiennent compte des interactions avec la clientèle et du travail isolé, et de veiller à ce que les procédures de plainte soient confidentielles, accessibles et protègent contre les représailles (encadré 1) ¹¹¹.

¹⁰⁸ OIT, *Prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail par des mesures de sécurité et de santé au travail*, 2024.

¹⁰⁹ Gouvernement de la Suède, «Loi (2021:34) relative à l'interdiction de l'accès aux magasins, aux piscines et aux bibliothèques», 2021; gouvernement de l'Écosse, «Loi de 2021 sur la protection des travailleurs (commerce de détail et biens et services soumis à une restriction d'âge) (Écosse)», 2021.

¹¹⁰ OIT, *Prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail par des mesures de sécurité et de santé au travail*.

¹¹¹ OIT, *Violence et harcèlement au travail: Un guide pratique pour les employeurs*, 2022.

► **Encadré 1. Aide-mémoire sur la prévention et la lutte contre la violence et le harcèlement au travail à l'intention des employeurs du commerce de détail**

1. Adopter et diffuser une déclaration explicite, valable pour toute l'entreprise, de tolérance zéro pour la violence et le harcèlement au travail, approuvée par la haute direction.
2. Élaborer une politique définissant les conduites inacceptables, clarifiant les droits et les responsabilités, établissant des procédures de plainte et rédigée dans une langue inclusive et sensible au genre.
3. Veiller à ce que la politique soit communiquée à tous les travailleurs, y compris aux sous-traitants, et organiser régulièrement des formations sur les comportements respectueux, les méthodes de désescalade et les procédures de signalement.
4. Repérer et évaluer les risques de violence et de harcèlement, liés notamment aux interactions avec la clientèle, à la manipulation d'argent liquide, au travail de nuit et au travail isolé, par la consultation des travailleurs et l'examen des données d'incident. Intégrer les facteurs de risque physique, organisationnel et psychosocial dans l'évaluation des risques de SST et mettre en place les mesures de prévention et de contrôle appropriées.
5. Établir des moyens de signalement confidentiels et accessibles, garantir la protection des plaignants et des témoins contre les représailles, répondre avec rapidité et impartialité à tous les signalements et exiger une enquête indépendante pour les allégations graves.
6. Faciliter l'accès aux services de conseil, de soins médicaux et d'orientation, et accorder des congés ou des aménagements du travail si nécessaire.
7. Recueillir des données sur les incidents et les analyser, évaluer l'efficacité des mesures de prévention et passer régulièrement en revue les politiques et procédures en consultation avec les travailleurs et/ou les comités de SST.
8. Promouvoir le dialogue permanent, la participation des travailleurs ou de leurs représentants et un engagement visible de la direction en faveur d'un lieu de travail sûr, inclusif et exempt de violence et de harcèlement dans le commerce de détail.

Source: OIT, *Violence et harcèlement au travail: Un guide pratique pour les employeurs*, 2022.

- 82.** De plus, le traitement intégré de la violence et du harcèlement, dans le cadre d'un système de gestion de la SST, en fonction des spécificités de chaque lieu de travail, doit prendre en considération les différents niveaux d'intervention, y compris les mesures de prévention primaire, secondaire et tertiaire ¹¹² (tableau 8).

¹¹² OIT, *Prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail par des mesures de sécurité et de santé au travail*.

► **Tableau 8. Niveaux de prévention sur le lieu travail et exemples de mesures de prévention de la violence et du harcèlement dans le secteur du commerce de détail**

Niveau de prévention	Objectif	Exemples de mesures adaptées au commerce de détail
Prévention primaire (prévention au niveau «organisationnel», prévention des effets préjudiciables ou des phénomènes naissants)	Prévenir les comportements de violence ou de harcèlement avant qu'ils ne se produisent en traitant les causes profondes et les facteurs de risque liés à l'organisation du travail, au milieu de travail et à la culture de travail.	Locaux plus sûrs: Aménagement plus sûr, éclairage adéquat, indication claire des sorties et clarté de la signalétique. Politiques du lieu de travail: Politiques de tolérance zéro en matière de violence et de harcèlement, élaborées en concertation avec les travailleurs et intégrées dans les systèmes de SST. Effectifs/temps de travail: Réduire le travail isolé (surtout pendant la nuit/les périodes à haut risque) et assurer aux équipes de nuit des transports sûrs et une charge de travail raisonnable. Outils numériques: Utilisation transparente et proportionnée de la vidéosurveillance, des alarmes et des outils de sécurité pour la prévention et les interventions. Ciblage des risques: Analyse et cartographie des risques par IA pour déterminer les périodes/lieux à haut risque et utiliser ces données pour évaluer les risques de SST. Formation: Formation des cadres et du personnel à la communication respectueuse, à la diversité et à la désescalade.
Prévention secondaire (enrayer les effets préjudiciables pour atténuer les problèmes de santé)	Repérer, traiter et atténuer les effets de la violence ou du harcèlement dès la survenue d'un incident ou d'une menace.	Alerte précoce et signalement: Systèmes d'alerte précoce et protocoles clairs pour le signalement des incidents. Appui immédiat: Accès à un espace sécurisé/une solution de refuge après une agression d'un client. Formation de points de contact: Désignation et formation du personnel chargé de la prévention et de l'intervention (en particulier dans les grandes entreprises).

Niveau de prévention	Objectif	Exemples de mesures adaptées au commerce de détail
Prévention tertiaire (réadaptation et mesures correctives afin d'atténuer les effets préjudiciables)	Rétablir la santé et le bien-être des travailleurs concernés; empêcher que les incidents ne se reproduisent et atténuer les répercussions en offrant des mesures correctives et un appui.	Alertes numériques: Utilisation transparente et proportionnée des boutons/applications d'alerte pour le déclenchement des interventions de sécurité rapides. Analyse post-incident: Évaluation rapide des risques après les incidents afin d'actualiser les procédures et les mesures de prévention. Appui et réintégration: Accompagnement psychologique confidentiel/soutien psychosocial, ainsi que modalités de retour au travail prévoyant une adaptation des tâches si nécessaire. Protection et suivi: Protéger contre les représailles; enregistrer l'incident, mener une enquête et consigner les résultats pour permettre une amélioration continue. Collecte des données et prévention: Analyser les données anonymisées relatives aux incidents (y compris les outils numériques/d'IA, le cas échéant) pour repérer les risques systémiques, en consultation avec les comités de SST. Réparation et révision: Faciliter l'accès aux prestations d'indemnisation/d'assurance ou à d'autres moyens de réparation et revoir périodiquement les politiques avec les organisations d'employeurs et de travailleurs.

Source: d'après OIT, *Prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail par des mesures de sécurité et de santé au travail*, 2024.

83. Des travaux antérieurs du BIT montrent que le secteur du commerce de détail a mis en place diverses mesures et élaboré des orientations ou conclu des accords tripartites ou bipartites afin de prévenir les cas de violence et de harcèlement (encadré 2).

► Encadré 2. Lutte contre la violence et le harcèlement dans le contexte d'un milieu de travail sûr: Exemples de cas

Accord-cadre mondial (Carrefour–UNI Global Union, reconduit jusqu'en 2029)

- Renforce l'engagement d'appliquer les principes de la convention n° 190.
- Établit des mécanismes de suivi communs et encourage la formation et la sensibilisation en vue de prévenir le harcèlement sur le lieu de travail dans le commerce de détail.

Finlande

- La Fédération finlandaise du commerce et la Fédération syndicale du secteur du commerce (PAM) ont publié des lignes directrices communes sur la prévention et la lutte contre le harcèlement dans le secteur du commerce.
- Ces lignes directrices soulignent l'importance des procédures sur le lieu de travail, de la formation et du partage des responsabilités pour soutenir la prévention et l'intervention précoce.

Initiative des comités d'entreprise européens (CEE d'Inditex – Groupe Inditex, 2024)

- Déclaration commune contre la violence et le harcèlement, où est souligné le rôle des comités d'entreprise européens en matière de prévention et de suivi dans le contexte des activités multinationales.

Australie

- Dans le cadre d'une initiative inédite pour le secteur, les employeurs du commerce de détail et de la restauration rapide, les organisations professionnelles, les centres commerciaux, les autorités de réglementation, le gouvernement et les syndicats ont publié une déclaration commune et lancé une campagne visant à lutter contre la violence liée au comportement de clients dans les magasins.

Belgique

- Les partenaires sociaux du secteur belge du commerce de détail se sont engagés à mener une campagne de sensibilisation axée sur les clients et à organiser une formation intitulée «Gestion de l'agressivité dans les magasins» à l'aide du Fonds sectoriel commun pour la formation *.

Pérou

- Une convention collective conclue en 2022 entre le Syndicat des travailleurs des hypermarchés Tottus du Pérou (SINATHIT) et les supermarchés Tottus prévoit l'amélioration des conditions de SST et la création d'un comité chargé de la prévention du harcèlement sexuel.

* Commerce Training, «Gestion de l'agressivité».

Source: OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*, 13-14; site Web de la Fédération finlandaise du commerce, consulté le 25 mars 2026; IR Share, «Joint Statement Of The European Works Council And The Inditex Group Against Violence Against Women And Harassment In The Workplace», 2024; Inside Retail, «SDA, NRA, SCCA Launch Campaign Urging No One Deserves a Serve», 2023.

► 8. Réalités de la SST dans le commerce de détail

84. Le commerce de détail informel – qui comprend la vente ambulante et sur les marchés, la vente en ligne à domicile et les petits kiosques – représente une part importante du commerce de détail dans de nombreux pays, or les travailleurs qui exercent cette activité ne sont souvent pas couverts par les cadres habituels de protection des droits au travail et de SST. L'OIT a mis en évidence le fait que l'informalité allait de pair avec une plus grande exposition aux dangers et une prévention moindre, du fait de ressources limitées, d'un accès restreint à la formation et aux EPI, et de

l'absence de structures formelles de gestion de la SST ¹¹³. Dans la pratique, les dangers couramment rencontrés dans le secteur du commerce de détail (manutention manuelle, chutes et trébuchements, violence et harcèlement, stress thermique dû à la chaleur ou au froid et exposition à la circulation routière pour les vendeurs ambulants) peuvent être aggravés par un mauvais éclairage, des conditions d'entreposage peu sûres et une supervision fragmentée; le manque d'eau et d'installations sanitaires risque d'accentuer le stress thermique et les risques sanitaires liés à l'hygiène ¹¹⁴.

85. Les vendeurs de rue travaillent généralement à l'extérieur et dans des espaces publics, où ils sont exposés à des dangers inhérents à l'environnement et à la circulation (températures extrêmes, pollution atmosphérique et conditions météorologiques extrêmes), ainsi qu'à des risques d'incendie et des risques électriques liés à la non-conformité de leurs installations et à un accès limité à l'eau et à l'assainissement. Les vendeurs en ligne travaillant à domicile peuvent être exposés à des dangers ergonomiques et au risque que leur vie professionnelle empiète sur leur vie privée, ce qui crée des tensions psychosociales et peut, dans certains cas, aller de pair avec des violences domestiques. Les travailleurs du commerce de détail informel risquent en outre de faire l'objet de violences et de harcèlement de la part de tiers (par exemple vols, extorsions et agressions de la part de clients) – y compris de fonctionnaires –, un phénomène qui touche plus particulièrement les femmes et les travailleurs migrants ¹¹⁵.
86. Les systèmes d'enregistrement numériques, les plateformes de paiement électronique et l'automatisation des processus d'inspection du travail sont de plus en plus utilisés pour mieux répondre aux besoins des entreprises du secteur informel, ce qui ouvre la voie à l'élargissement de la couverture réglementaire et contribue à améliorer le respect des normes de SST ¹¹⁶. Dans certaines régions, notamment en Asie, les solutions de paiement numérique et les systèmes d'enregistrement mobiles ont amélioré l'accès des travailleurs indépendants et des petits commerçants à la protection contre les accidents du travail et les maladies professionnelles ¹¹⁷.
87. Pour les vendeurs en ligne, les problèmes de SST résultent souvent des modalités de travail à domicile, notamment de dangers ergonomiques liés au travail prolongé sur écran, aux tâches répétitives, à l'inadéquation des postes de travail, ainsi qu'aux risques d'incendie ou aux risques électriques que présentent les locaux mal équipés. Dans ces lieux de travail, qui ne font généralement pas l'objet de mesures de prévention structurées ni d'inspections, les travailleurs se retrouvent seuls face aux risques, sans avoir les connaissances ni les ressources nécessaires pour les gérer, et le caractère informel de leur activité peut accroître les tensions psychosociales que génèrent l'insécurité financière, les longues heures de travail et l'isolement ¹¹⁸.
88. Les travailleurs du commerce de détail informel sont souvent exclus des dispositifs de SST au niveau de l'entreprise, tels que les comités paritaires de SST ou les mécanismes de contrôle internes, et la réglementation des espaces publics au niveau municipal tient rarement compte des

¹¹³ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future Of Work in Retail*.

¹¹⁴ Valentina Forastieri, «Occupational Safety And Health (OSH) In The Informal Economy» dans *Salud – Trabajo – Ambiente, Noticias Centroamericanas* 11, sept. 2014.

¹¹⁵ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future Of Work in Retail*.

¹¹⁶ OIT, *Des approches innovantes pour remédier à l'informalité et promouvoir la transition vers la formalité en faveur du travail décent*, ILC.113/VI, 2025.

¹¹⁷ OIT, «ILO Report Highlights Digitalization Advances in Employment Injury Insurance Administration in Asia», 29 oct. 2024.

¹¹⁸ OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, 2021, 181.

questions de SST ¹¹⁹. De nombreuses petites entreprises informelles ne disposent pas des capacités nécessaires pour mettre en place des systèmes complets de gestion de la SST ni pour recourir à des conseils spécialisés ¹²⁰. Lorsque les travailleurs du commerce de détail informel, y compris les vendeurs de rue, ne sont pas du tout couverts par les systèmes officiels d'inspection du travail et de SST, l'organisation collective au sein de coopératives ou d'associations peut leur permettre de se faire entendre et d'être représentés, et leur servir de plateforme intermédiaire propice à la promotion de la SST, à la formation et à l'accès aux services.

89. L'adoption des technologies numériques dans le secteur de la vente au détail est inégale: les grandes entreprises des pays à revenu élevé déploient rapidement des outils mobiles et numériques de suivi et de formation, alors que les petits détaillants et les opérateurs du secteur informel des pays en développement rencontrent en la matière des obstacles liés aux infrastructures, à la connectivité et à leur capacité d'investissement ¹²¹.
90. Afin de garantir que la SST s'applique aux travailleurs et aux entreprises de l'économie informelle, il faudrait mettre en place un cadre juridique inclusif, fondé sur la convention n° 187 et la recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015 ¹²². L'une des priorités essentielles consisterait à promouvoir des stratégies qui favorisent la transition des travailleurs et des unités économiques vers la formalisation. Cela supposerait de prendre des mesures concrètes pour réduire les obstacles à la mise en conformité (simplification des procédures, diffusion d'informations et mesures d'accompagnement, par exemple) et pour étendre la portée des efforts de sensibilisation ainsi que le champ d'action de l'inspection du travail, y compris, le cas échéant, en coopération avec les autorités locales et les organisations représentatives ¹²³.

► 9. Micro, petites et moyennes entreprises et commerce de détail: Défis et besoins spécifiques en matière de SST

91. Les micro, petites et moyennes entreprises peuvent rencontrer des difficultés particulières en matière de SST, en raison notamment des ressources financières et humaines limitées dont elles disposent, de leur expertise interne réduite en la matière, du taux élevé de rotation de leur personnel, de leur sensibilisation insuffisante à la SST, de l'absence de gestion systématique de la SST et du non-respect des normes en la matière ¹²⁴.
92. Des études menées sur les micro, petites et moyennes entreprises de commerce de détail européennes ont révélé que la sensibilisation à la SST et la mise en œuvre de mesures de SST étaient limitées au sein de ces entreprises, que celles-ci étaient peu nombreuses à disposer de systèmes complets de gestion de la SST et que, dans certains cas, les taux d'accidents du travail et de maladies professionnelles y étaient plus élevés que dans les grandes entreprises. Dans les micro, petites et moyennes entreprises, les dangers sont souvent considérés comme «inhérents

¹¹⁹ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

¹²⁰ OIT, *Améliorer la sécurité et la santé dans les microentreprises et les petites et moyennes entreprises: Une vue d'ensemble des initiatives et des mécanismes de mise en œuvre existants*, 2020, 10.

¹²¹ OIT, *L'avenir du travail dans le commerce de détail*.

¹²² OIT, *Des approches innovantes pour remédier à l'informalité et promouvoir la transition vers la formalité en faveur du travail décent*.

¹²³ Forastieri.

¹²⁴ OIT, *Améliorer la sécurité et la santé dans les microentreprises et les petites et moyennes entreprises*.

au travail» et l'on recourt davantage à des solutions informelles qu'à des mesures de prévention structurées; la forte rotation du personnel nuit à la continuité de la formation et du contrôle, et les formations de mise à niveau après l'embauche sont souvent limitées, en particulier dans les petites entreprises ¹²⁵.

93. Malgré ces défis, diverses initiatives ciblées ont vu le jour dans le but de renforcer les connaissances en matière de SST et de promouvoir une culture de la sécurité axée sur la prévention au sein des petites structures de vente. Dans plusieurs pays, les partenaires sociaux ont travaillé ensemble au développement de ressources et d'outils en ligne propres au secteur en vue de renforcer les capacités de prévention (encadré 3).

► **Encadré 3. «En sécurité dans les commerces» (*Säker i butik*): Une action conjointe pour des petits commerces plus sûrs en Suède**

Les travailleurs de première ligne des petits commerces de détail (tels que les supérettes, les kiosques et les bureaux de tabac) sont exposés à des risques accrus de vol à main armée, d'agression, de vol à l'étalage et de violences verbales. Le programme d'apprentissage en ligne suédois *Säker i butik*, lancé en 2003, a été élaboré conjointement par la police, les autorités chargées de la prévention de la criminalité et les partenaires sociaux du secteur du commerce de détail, et propose une formation pratique à la prévention de la criminalité, à la gestion des conflits et aux interventions d'urgence. Ouvert à toutes les entreprises, ce programme s'est révélé particulièrement utile pour les micro, petites et moyennes entreprises, dont les capacités de formation sont limitées; il a en outre resserré la coopération entre les employeurs, les travailleurs et les forces de l'ordre, et constitue un modèle reproductible pour les petites structures de vente au détail.

Source: OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

94. Une approche adaptée aux petits détaillants suppose de développer une culture de la SST au niveau de l'entreprise grâce à des mesures simples telles que l'évaluation des risques en «cinq étapes» (figure 11) et l'application progressive de la hiérarchie des mesures de maîtrise (élimination, substitution, contrôles techniques, contrôles administratifs et EPI) (voir le tableau 9 pour des mesures supplémentaires). Il est avéré que la collaboration entre employeurs et travailleurs pour détecter les dangers, mettre en place des mesures de prévention et veiller au bon entretien des locaux est le moyen le plus efficace de réaliser des progrès constants dans ce domaine. Les associations sectorielles, les franchiseurs et les entreprises donneuses d'ordre peuvent fournir des services communs en matière de SST, des modèles et un accompagnement ¹²⁶. Dans certains contextes de vente au détail, les coopératives et autres entités de l'économie sociale et solidaire peuvent également exercer leur activité en tant que micro, petites ou moyennes entreprises ou au sein de réseaux de petits détaillants, et offrir une plateforme d'accès à l'information, à des formations et à des services de conseil en matière de SST.

¹²⁵ David Walters *et al.*, *Safety and Health in Micro and Small Enterprises in the EU: The View from the Workplace*, Observatoire européen des risques, 2018.

¹²⁶ OIT, *Améliorer la sécurité et la santé au travail dans les petites et moyennes entreprises: Manuel du participant*, 2021.

► **Figure 11. Les cinq étapes de l'évaluation des risques pour les micro, petites et moyennes entreprises**



Source: OIT, *Améliorer la sécurité et la santé au travail dans les petites et moyennes entreprises: Manuel du participant*, 2021, 31.

- 95.** Dans certains cas, la numérisation a contribué à résoudre les problèmes de SST dans les micro, petites et moyennes entreprises ¹²⁷. Néanmoins, les outils numériques doivent être adaptés aux besoins et aux capacités de ces entreprises, et consister notamment en des applications simples de signalement des dangers ou des capteurs peu coûteux (comme des détecteurs de température ou de CO₂), et s'accompagner d'une assistance technique propre à améliorer concrètement la prévention au sein des micro, petites et moyennes entreprises.

¹²⁷ OIT, *Révolutionner la santé et la sécurité*.

► **Tableau 9. Les micro, petites et moyennes entreprises de commerce de détail: Risques fréquents en matière de SST et mesures de soutien concrètes**

Micro, petites et moyennes entreprises de commerce de détail	Risques fréquents en matière de SST	Mesures de maîtrise et de soutien (fondées sur la hiérarchie des mesures de maîtrise et la participation)
Petits magasins et supérettes	Manutention manuelle, glissades/trébuchements, travail isolé, contact avec la clientèle.	Élimination: Éviter les opérations de manutention manuelle inutiles en réorganisant les espaces de stockage (placer les articles lourds à mi-hauteur, et réduire les déplacements dans les réserves). Substitution: Remplacer, dans la mesure du possible, les emballages/unités volumineux par des conditionnements plus petits ou des cartons prétriés par le fournisseur. Contrôles techniques: Revêtements de sol et tapis antidérapants, meilleur éclairage, outils tranchants protégés; aides mécaniques (chariots simples, diables); comptoirs de caisse et plans de travail à hauteur réglable Contrôles administratifs: Rotation des tâches, micro-pauses et effectifs adaptés en période de forte activité; procédures de travail et listes de contrôle simples et sûres (entretien des locaux, intervention en cas de déversement); modalités applicables au travail isolé et contacts d'urgence; procédures pour désamorcer les situations de tension avec les clients difficiles. EPI: Chaussures antidérapantes; gants anti-coupures, le cas échéant; EPI adaptés aux conditions météorologiques pour les travaux en extérieur.
Pharmacies et autres commerces de détail spécialisés	Exposition aux produits chimiques contenus dans les produits d'entretien et les solvants; risques de violence et de vol à main armée au travail; et risques ergonomiques associés aux tâches répétitives.	Élimination: Éviter, dans la mesure du possible, les opérations récurrentes de décantation/mélange en utilisant des produits prédilué et prêts à l'emploi. Substitution: Utiliser des produits moins nocifs (à faible teneur en COV (composés organiques volatils) et non irritants); préférer les lingettes ou les mousses aux aérosols afin de réduire l'exposition par inhalation. Contrôles techniques: Aération dans les zones où des vapeurs ou de la poussière peuvent se former; espaces sécurisés et ventilés pour le stockage de produits chimiques; dispositifs de confinement des déversements (bacs de rétention); dispositifs de sécurité physique (écrans/barrières, coffres-forts pour espèces) si nécessaire.

Micro, petites et moyennes entreprises de commerce de détail	Risques fréquents en matière de SST	Mesures de maîtrise et de soutien (fondées sur la hiérarchie des mesures de maîtrise et la participation)
Installations d'entreposage pour le commerce électronique à petite échelle	Risques associés à la manutention manuelle et au port de charge répétitif; dangers liés à l'encombrement des allées de rangement; forte intensité du travail; fatigue liée au travail.	Contrôles administratifs: Système de gestion des produits chimiques: inventaire, étiquetage, accès aux fiches de données de sécurité à titre d'information complémentaire, et procédures claires de manipulation et d'intervention en cas de déversement; formation aux techniques de manutention et séances de remise à niveau; signalement des incidents; protocoles à suivre en cas de vol à main armée ou d'actes de violence. EPI: Port de gants et de lunettes de protection adaptés; masques ou appareils respiratoires uniquement lorsque la nature de la substance et le niveau d'exposition le justifient. Élimination: Réduire les déplacements inutiles en optimisant les parcours de préparation des commandes et en éliminant les points de manipulation multiple. Substitution: Remplacer la manutention manuelle par des unités préconditionnées par le fournisseur ou des conteneurs plus légers; préférer l'utilisation d'aides mécaniques au port de charges manuel. Contrôles techniques: Tables d'emballage réglables, dispositifs d'aide au levage, convoyeurs lorsque cela est possible et entretien régulier des chariots; marquage clair des allées de circulation, stabilité des rayonnages, garde-corps de bordure et pour escalier. Contrôles administratifs: Politiques prévoyant des périodes de travail-pauses (micro-pauses), la rotation des postes et des cadences de préparation des commandes soucieuses de la sécurité des travailleurs; en cas d'utilisation de systèmes numériques, règles régissant les cadences de travail et suivi de la charge de travail en tant qu'outil administratif (et non technique); formation initiale des travailleurs nouvellement embauchés et des travailleurs temporaires; surveillance en période de forte activité. EPI: Chaussures de sécurité: gants adaptés aux tâches de manutention; EPI haute visibilité.
Commande en ligne avec retrait en magasin («click-and-collect») et livraison dans un point de retrait	Circulation, stress thermique (chaleur/froid), risques de dérapage sur des surfaces mouillées, travail de nuit.	Élimination: Éviter les croisements entre travailleurs et véhicules en veillant autant que possible à ce que les travailleurs dont les tâches supposent qu'ils circulent à pied n'aient pas à emprunter les voies de circulation des véhicules. Substitution: Remplacer, dans la mesure du possible, le chargement à découvert par des points de collecte couverts et clairement délimités.

Micro, petites et moyennes entreprises de commerce de détail	Risques fréquents en matière de SST	Mesures de maîtrise et de soutien (fondées sur la hiérarchie des mesures de maîtrise et la participation)
Vendeurs à domicile ou en ligne	Contraintes ergonomiques, mauvaise posture, isolement, déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée.	Contrôles techniques: Séparation physique (barrières/bornes), revêtement antidérapant, éclairage adéquat, organisation sécurisée des flux de circulation. Contrôles administratifs: Procédures à suivre en cas de chaleur/froid (périodes de travail-repos, hydratation, aménagements des horaires); organisation du travail de nuit; contrôles du travail isolé; planification des itinéraires visant à réduire la durée d'exposition (planification administrative). EPI: EPI avec bandes réfléchissantes/haute visibilité; EPI de protection contre les intempéries; chaussures antidérapantes. Élimination: Éliminer les pratiques d'entreposage/de charge à haut risque (par exemple, ne pas entreposer de produits inflammables à l'intérieur, éviter les modalités de charge dangereuses). Substitution: Remplacer les postes de travail improvisés par un équipement de base réglable (rehausseurs de chaise/bureau; clavier et souris externes). Contrôles techniques: Accessoires ergonomiques (supports pour écran, éclairage); installation électrique sécurisée (protection contre les surtensions, gestion des câbles). Contrôles administratifs: périodes de travail-repos; limitations de la charge de travail; consignes relatives à l'entreposage et à l'emballage en toute sécurité ainsi qu'à la prévention des incendies. EPI: Uniquement des EPI adaptés à chaque tâche (gants pour la découpe ou l'emballage, par exemple), le cas échéant.
Micro, petites et moyennes entreprises numériques utilisant des outils d'IA	Pression liée à la gestion automatisée de la performance, risques d'atteinte à la vie privée, fatigue numérique.	Élimination: Éviter de mettre en place des fonctionnalités de surveillance qui ne sont pas nécessaires pour la sécurité/les activités. Substitution: Privilégier des méthodes moins intrusives (comme des indicateurs globaux de charge de travail plutôt qu'un suivi individuel en temps réel). Contrôles techniques: Dans le domaine des systèmes numériques, il s'agit principalement de concevoir des systèmes qui limitent, par des dispositifs techniques, les expositions nocives (limitation stricte de la durée maximale des postes dans les logiciels de planification; fonctions de verrouillage visant à assurer le respect des pauses, etc.).

Micro, petites et moyennes entreprises de commerce de détail	Risques fréquents en matière de SST	Mesures de maîtrise et de soutien (fondées sur la hiérarchie des mesures de maîtrise et la participation)
		Contrôles administratifs: Fixer des règles claires concernant l'utilisation des outils de gestion algorithmique: transparence, concertation, examen avant déploiement et dispositifs de remontée d'informations; concevoir des tableaux de bord intégrant des alertes en cas de surcharge de travail. EPI: Équipements généralement non essentiels face aux dangers numériques, mais qui restent pertinents pour les tâches physiques sous-jacentes.

Sources: Adapté de OIT, *Améliorer la sécurité et la santé au travail dans les petites et moyennes entreprises*; OIT, *Améliorer la sécurité et la santé dans les microentreprises et les petites et moyennes entreprises: Une vue d'ensemble des initiatives et des mécanismes de mise en œuvre existants*, 2020; OIT, *Work Improvement in Small Enterprises (WISE) + Action Manual*, 2009.

96. Les incitations financières permettent d'améliorer la SST dans les micro, petites et moyennes entreprises, en particulier lorsque celles-ci ne disposent pas de ressources suffisantes pour investir dans des équipements ou des pratiques plus sûrs. Des mesures telles que la réduction des primes d'assurance, les subventions ou les prêts bonifiés peuvent encourager l'adoption de mesures préventives (encadré 4). De telles mesures sont d'autant plus efficaces que les procédures administratives sont simples et les incitations économiques, claires; toutefois, les améliorations ont plus de chances de durer lorsque les aides financières s'accompagnent de services de conseil ou d'une assistance technique, et qu'elles ne se limitent pas à une mise en conformité à court terme ¹²⁸.

► **Encadré 4. Système d'incitation mis en place par l'INAIL en Italie pour favoriser l'amélioration de la SST dans les petites entreprises**

En Italie, l'Institut national d'assurance contre les accidents du travail (INAIL) gère un programme d'incitation en matière de SST destiné aux micro, petites et moyennes entreprises, dans le cadre duquel il octroie chaque année des subventions pour financer des investissements dans la prévention (par exemple l'acquisition de machines plus sûres, des mesures ergonomiques, la redéfinition des processus de travail, la sécurité incendie et la sécurité chimique). Ces subventions couvrent une part importante des coûts éligibles, la priorité étant donnée aux projets qui réduisent de manière tangible les expositions à des risques élevés; elles s'accompagnent de procédures simplifiées et de conseils pour aider les entreprises à trouver des solutions efficaces. Il ressort des évaluations menées que ces mesures incitatives ont encouragé de nombreuses micro, petites et moyennes entreprises à renforcer leurs pratiques en matière de SST, ce qui s'est traduit par une diminution du nombre d'accidents et une sensibilisation accrue à la prévention.

Source: adapté de OIT, *Améliorer la sécurité et la santé dans les microentreprises et les petites et moyennes entreprises*, Exemple 24, 113 et 114.

¹²⁸ OIT, *Améliorer la sécurité et la santé dans les microentreprises et les petites et moyennes entreprises*.

► 10. Conséquences des phénomènes météorologiques extrêmes et de l'évolution des conditions météorologiques sur la SST dans le secteur du commerce de détail

97. Les phénomènes météorologiques extrêmes et l'évolution des conditions météorologiques sont de plus en plus reconnus comme un important facteur de risques pour la SST. Dans une récente étude, l'OIT analyse les principaux risques pour la SST liés au climat, notamment le stress thermique, les rayonnements ultraviolets, les phénomènes météorologiques extrêmes, la pollution de l'air, les maladies à transmission vectorielle et l'exposition aux produits agrochimiques ¹²⁹. Les travailleurs du commerce de détail sont exposés à ces risques de manière différente selon leur milieu de travail et leur profession.
98. Les travailleurs du commerce de détail qui exercent leur activité à l'extérieur et dans le secteur informel, tels que les vendeurs de rue et les vendeurs des marchés en plein air, sont particulièrement vulnérables: ils sont souvent dépourvus des protections élémentaires – comme un abri, des dispositifs de ventilation ou une protection sociale –, et se trouvent de ce fait davantage exposés aux effets des aléas climatiques. Une analyse récente de 48 études réalisées en Afrique et en Asie entre 2015 et 2024 a mis en évidence les effets de la pollution de l'air et des températures extrêmes sur la santé des vendeurs de rue, tels que les maladies respiratoires et le stress thermique. Les vulnérabilités liées au genre accentuent encore ces effets en raison d'un accès insuffisant aux installations sanitaires ¹³⁰. Les vendeurs de rue sont particulièrement exposés aux phénomènes météorologiques extrêmes, qui compromettent leur sécurité et leur bien-être, comme l'ont montré des études récentes sur les conséquences des inondations pour les commerçants informels en Asie du Sud ¹³¹.
99. Les travailleurs des magasins et des entrepôts sont également exposés au stress thermique, en particulier lors des vagues de chaleur, lorsque les systèmes de ventilation et de refroidissement ne sont pas adaptés. De nombreux centres de stockage et de distribution ne disposant pas d'un système de régulation de la température adéquat, il y fait extrêmement chaud l'été et particulièrement froid l'hiver. L'exposition aux produits chimiques demeure par ailleurs préoccupante: les températures élevées peuvent augmenter la volatilité des pesticides, des désinfectants et d'autres substances contenues dans les produits d'hygiène et de lutte antiparasitaire et, lorsque la ventilation est insuffisante, elles peuvent entraîner une augmentation des concentrations de polluants intérieurs et/ou de la durée d'exposition, d'où des risques accrus pour la santé des travailleurs du commerce de détail ¹³².
100. La pollution de l'air et les phénomènes météorologiques extrêmes sont interdépendants et peuvent accroître les risques pour la santé au travail, en particulier dans les zones urbaines où les travailleurs en extérieur y sont exposés de manière prolongée. La chaleur, la fumée des feux incontrôlés et les épisodes de pollution peuvent aggraver les troubles respiratoires et cardiovasculaires et compromettre la sécurité des conditions de travail. Dans certains contextes, comme au Myanmar, les vendeurs de rue informels qui exercent leur activité dans des zones

¹²⁹ OIT, *Assurer la sécurité et la santé au travail à l'heure du changement climatique*, 2024.

¹³⁰ Maasago Mercy Sepadi, «Impact of Climate Change on Informal Street Vendors: A Systematic Review to Help South Africa and Other Nations (2015-2024)», *Atmosphere* 16, No. 2 (2025): 179.

¹³¹ Md. Abdul Kaium et Kazi Sharmin Pamela, «The Impacts of Urban Flooding on Street Vendors' Business in Dhaka City», *Journal of Urban Management* 10, No. 3 (2021): 127-141.

¹³² OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

urbaines polluées et sujettes aux inondations se trouvent parfois dans l'impossibilité d'aller travailler ailleurs en raison de la concurrence dont font l'objet les emplacements de vente et du risque de perte de revenus, de sorte qu'ils continuent de travailler dans des conditions environnementales dangereuses ¹³³. Les livreurs et les travailleurs des entrepôts sont également exposés à une mauvaise qualité de l'air et aux gaz d'échappement, sans compter les vagues de chaleur, qui peuvent intensifier la pollution intérieure et accroître le risque de troubles respiratoires d'origine professionnelle ¹³⁴. Dans de nombreux cas, l'exposition à la chaleur et aux rayonnements solaires ultraviolets est une source de préoccupation croissante pour les travailleurs en extérieur en raison des effets à long terme qu'elle peut avoir sur la santé, notamment en raison des cancers de la peau autre que les mélanomes qu'elle peut entraîner ¹³⁵. Le Recueil de directives pratiques du BIT sur les facteurs ambiants sur le lieu de travail (2001) peut être utile aux acteurs du secteur en ce qu'il contient des orientations sur la prévention des effets délétères de l'exposition à la chaleur et au rayonnement solaire ¹³⁶.

10.1. Mesures et stratégies de protection des travailleurs du commerce de détail, faisant notamment appel à des outils numériques et des systèmes d'alerte précoce

- 101.** Pour faire face aux risques de SST liés aux phénomènes météorologiques extrêmes et à l'évolution des conditions météorologiques, il est nécessaire d'intégrer ces risques dans les systèmes habituels de gestion de la SST et, le cas échéant, dans les processus d'évaluation et de prévention des risques tenant compte des considérations de genre. Les mesures à prendre peuvent notamment consister à adapter le milieu de travail et l'organisation du travail – conformément à la hiérarchie des mesures de maîtrise –, par exemple en améliorant la ventilation ou le refroidissement des lieux de travail, en prévoyant des zones ombragées lorsque cela est possible, en aménageant les horaires de travail et les temps de repos durant les épisodes de chaleur extrême, en utilisant des EPI adaptés lorsque l'exposition ne peut pas être réduite par d'autres moyens, et en fournissant des informations, des instructions et des formations en matière de SST afin que les travailleurs puissent reconnaître les risques liés à la chaleur et réagir de manière appropriée ¹³⁷. Dans ce contexte, il convient également de prendre en considération les situations dans lesquelles le travail peut devoir être suspendu ou interrompu en raison de phénomènes météorologiques extrêmes ou d'une évolution des conditions météorologiques présentant un risque imminent et grave pour la sécurité et la santé des travailleurs ¹³⁸.

¹³³ Thant Ko Ko *et al.*, «Informal Workplaces and their Comparative Effects on the Health of Street Vendors and Home-based Garment Workers in Yangon, Myanmar: A Qualitative Study», *BMC Public Health* 20, article No. 524 (2020), 1-14.

¹³⁴ Paul A. Schulte *et al.* «Advancing the Framework for Considering the Effects of Climate Change on Worker Safety and Health», *Journal of Occupational and Environmental Hygiene* 13, No. 11 (2016): 847-865; et Beth Gutelius et Nik Theodore, *The Future of Warehouse Work: Technological Change in the U.S. Logistics Industry* (Berkeley: Labor Center, Université de Californie, 2019), 28.

¹³⁵ Organisation mondiale de la santé (OMS), *The Effect of Occupational Exposure to Solar Ultraviolet Radiation on Malignant Skin Melanoma and Non-Melanoma Skin Cancer: A Systematic Review and Meta-analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury*, 2021.

¹³⁶ OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

¹³⁷ OIT, *Assurer la sécurité et la santé au travail à l'heure du changement climatique*.

¹³⁸ OIT, *Conclusions de la Réunion d'experts sur la sécurité et la santé au travail, les phénomènes météorologiques extrêmes et l'évolution des conditions météorologiques*, MEEWE/2026, à paraître en 2026.

- 102.** Les outils numériques peuvent compléter ces approches, par exemple en favorisant l'anticipation et la prévention, grâce aux moyens suivants: alertes sur l'indice de chaleur et la qualité de l'air permettant d'éclairer les décisions opérationnelles ¹³⁹; capteurs utilisés pour assurer le suivi des conditions sur le lieu de travail ¹⁴⁰; et, dans le domaine de la livraison, outils télématiques de planification et de signalement favorisant des interventions rapides lorsque les conditions deviennent dangereuses ¹⁴¹. Ces mesures peuvent être complétées par des systèmes de surveillance de la santé au travail permettant de suivre les niveaux d'exposition et de détecter précocement les effets des conditions météorologiques sur la santé des travailleurs.
- 103.** Les normes internationales du travail peuvent également donner des orientations quant aux mesures à prendre à cet égard. De manière générale, les recommandations n^{os} 97 et 164 prévoient des mesures de prévention visant à maintenir des conditions atmosphériques convenables, notamment en matière de température, d'humidité et de circulation de l'air. La convention n^o 120 et la recommandation qui l'accompagne préconisent de maintenir des températures appropriées sur les lieux de travail et d'éviter l'exposition régulière à un froid ou à une chaleur extrêmes, les autorités compétentes devant fixer des normes acceptables en la matière. Ces instruments soulignent également la nécessité de protéger les vendeurs en plein air (par exemple, en prévoyant des zones ombragées ou des espaces chauffés) et, en cas de températures très élevées ou très basses, d'aménager le temps de travail (pauses supplémentaires/réduction du temps de travail) et d'utiliser des équipements de protection physique pour limiter l'exposition ¹⁴².
- 104.** Des mécanismes innovants de finance sociale, notamment l'assurance paramétrique, sont de plus en plus utilisés pour faire face aux risques professionnels liés au climat et peuvent être intéressants pour le secteur du commerce de détail. Les produits d'assurance paramétrique garantissent une indemnisation rapide fondée sur des valeurs seuils de paramètres environnementaux prédéfinis (tels que la température ou la qualité de l'air), ce qui permet de protéger en temps opportun le revenu des travailleurs et des entreprises concernés. Dans les petits États insulaires en développement du Pacifique, des initiatives pilotes sont en cours à l'effet de renforcer les capacités de déploiement de ce type de dispositifs dans le cadre d'une stratégie plus large de préparation aux changements climatiques et aux catastrophes ¹⁴³. On peut également citer le programme d'assurance paramétrique contre la chaleur mis en place en Inde, en partenariat avec l'Association des femmes travaillant à leur compte (SEWA) ¹⁴⁴. Ces approches peuvent aider les entreprises, en particulier les micro, petites et moyennes entreprises, à être mieux préparées et à assurer la continuité de leurs activités, et contribuer ainsi à renforcer leur résilience face aux risques liés aux phénomènes météorologiques extrêmes.

¹³⁹ CDC/NIOSH, «[OSHA-NIOSH Heat Safety Tool](#)», Heat Stress, 3 mars 2026.

¹⁴⁰ Monica Andriescu et al., *Smart Digital Monitoring Systems For Occupational Safety And Health: Uses and Challenges* (EU-OSHA, 2022).

¹⁴¹ Together for Safer Roads (TSR), *Optimizing Fleets with Telematics: A Guide For Today's Fleet Managers*, 2025.

¹⁴² OIT, *Occupational Safety and Health and the Future of Work in Retail*.

¹⁴³ OIT, «[ILO and UNCDF Collaborate to Grow Parametric Insurance in the Pacific](#)», 22 juin 2023.

¹⁴⁴ Kathy Baughman McLeod et Laurie Goering, «[As Extreme Heat Threats Grow, Can Heat Insurance Offer Protection?](#)», *Journal of City Climate Policy and Economy* 3, No. 2/3 (2025): 215-222.

► 11. Observations finales

- 105.** Le secteur du commerce de détail demeure l'un des points d'entrée les plus accessibles sur le marché du travail à l'échelle mondiale, employant des millions de travailleurs selon divers modèles économiques, allant des grandes chaînes de supermarchés et des activités de logistique et de distribution aux petits magasins, en passant par le commerce électronique et les marchés informels. Les transformations induites par la numérisation, les phénomènes météorologiques extrêmes et l'évolution des conditions météorologiques, ainsi que les changements démographiques, redéfinissent l'organisation du travail et ont des répercussions majeures sur la SST.
- 106.** La main-d'œuvre comprend des travailleurs à temps plein et à temps partiel, des travailleurs temporaires, des sous-traitants, des travailleurs indépendants et, dans de nombreux contextes, une part croissante d'employés d'établissements franchisés. Du fait de cette diversité, de l'inégalité des capacités entre les entreprises de différentes tailles et de la variété des modèles d'exploitation (y compris la franchise), la prévention et la conformité en matière de SST peuvent prendre des formes très diverses. Ces contraintes, auxquelles s'ajoute l'absence de données ventilées par profession et par types de lésions pour chaque secteur, peuvent rendre le respect des normes plus difficile dans la pratique.
- 107.** Les systèmes d'inspection du travail peuvent rencontrer des difficultés pour atteindre les lieux de travail non traditionnels ou dispersés, ce qui conduit à recourir davantage aux canaux de signalement numériques et à mener des inspections ciblées sur les plateformes de livraison ou de distribution. Le dialogue social reste indispensable pour mettre en œuvre les règles de SST, notamment par l'intermédiaire de la négociation collective et des mécanismes de coopération sur le lieu de travail, à tous les niveaux – des accords-cadres mondiaux aux accords sectoriels et d'entreprise.
- 108.** Les technologies émergentes, notamment les systèmes fondés sur l'IA, les dispositifs portables de surveillance et la gestion algorithmique peuvent contribuer à la prévention (par exemple, en facilitant la détection des dangers ainsi qu'en améliorant la planification et la formation), mais aussi susciter des préoccupations d'ordre psychosocial ou ergonomique, ainsi qu'en matière de protection de la vie privée et de responsabilité, lorsqu'elles ne sont pas correctement encadrées.
- 109.** Le dialogue social demeure un levier essentiel pour définir comment gérer les nouveaux enjeux de SST dans le commerce de détail. Les pratiques mises en œuvre dans le secteur, notamment la négociation collective à différents niveaux – des accords-cadres mondiaux aux accords sectoriels et d'entreprise – ainsi que les mécanismes au niveau du lieu de travail, tels que la coopération sur le lieu de travail, se sont révélées être des outils efficaces pour traiter les questions de SST dans le commerce de détail. À l'avenir, un dialogue social efficace pourra contribuer à promouvoir des pratiques de prévention plus cohérentes et à clarifier la manière dont les responsabilités en matière de SST sont assumées au sein des différentes entités et activités du secteur.
- 110.** Les normes internationales du travail offrent un cadre général destiné à orienter les mesures prises au niveau national, sectoriel et des entreprises pour faire face aux risques émergents en matière de SST et promouvoir un milieu de travail sûr et salubre. La mise en œuvre des principes énoncés dans ces instruments grâce à des systèmes efficaces d'inspection du travail et de contrôle de la conformité, et à toutes les formes de dialogue social, permettra à chaque travailleur du secteur du commerce de détail – en magasin, en entrepôt, sur un étal de rue ou en ligne – de jouir du droit fondamental à un milieu de travail sûr et salubre.