

# Più sani alla cassa

*Un'organizzazione del lavoro all'origine di disturbi professionali e di infortuni. La prevenzione passa per la progettazione del punto di vendita e la formazione del personale.*

di **Andrea Payaro**

Per uno sguardo allargato sugli argomenti trattati in questo articolo vi segnaliamo il Percorso di lettura: [www.largoconsumo.info/022008/PL-0208-002.pdf](http://www.largoconsumo.info/022008/PL-0208-002.pdf) (Formazione nella distribuzione)

Nel corso degli ultimi decenni la grande distribuzione organizzata ha subito un notevole sviluppo modificando completamente la strategia della distribuzione commerciale su vasta scala, variando il ruolo da semplice collegamento tra produttore e cliente finale a soggetto in grado di fornire servizi e ridurre i costi per il consumatore. Da elaborazioni su dati **Information Resources** il numero di ipermercati in Italia dal 1998 al 2004 è incrementato di circa il 45%, di circa il 22% nello stesso periodo il numero dei supermercati. Questa trasformazione, che ha avuto origine negli anni Settanta, ha impattato su aspetti urbanistici e edilizi (ovvero realizzazione e progettazione delle strutture), aspetti logistici relativi a flussi di persone e merci da e per le nuove aree commerciali, organizzazione del lavoro in funzione del processo di radicale ristrutturazione dei modelli di vendita (orari continuati, apertura nelle festività, ecc.).

Sul primo aspetto la grande frammentazione e diffusione sul territorio nazionale dei punti di vendita rende gli uffici tecnici quasi delle entità che interpretano le disposizioni legislative e i regolamenti. Il risultato è una miriade di interpretazioni e di conseguenza una proliferazione di comportamenti, spesso non in sintonia tra loro. Le nuove strutture di vendita dotate di dimensioni rilevanti hanno un impatto non trascurabile sull'ambiente che le ospitano. Per consentirne la crescita nel rispetto dell'ambiente e dell'uomo si devono creare condizioni di piena colla-

borazione tra marchio ed enti che hanno la responsabilità di tutelare il territorio e le persone, afferma **Fabiano Bondioli**, presidente di **Galileo Ingegneria**, azienda organizzatrice di un precedente convegno sulla sicurezza sul lavoro nelle strutture della gdo, nel corso del quale sono stati tratti importanti spunti per la realizzazione di questo articolo.

Il punto di vendita negli ultimi anni perde potenzialmente il significato di luogo in cui acquistare dei beni e diviene invece luogo in cui oltre ai beni possono essere messi a disposizione anche servizi. Si ha così che il pdv della gdo deve divenire sempre più un contenitore tecnologico dotato di ambienti di lavoro sicuri e ecocompatibili. Con l'applicazione del dl 81/08 è stata fornita una spinta alla consapevolezza che devono essere minimizzati gli evidenti problemi di compatibilità tra le strutture commerciali e il territorio. Proprio nella relazione tra struttura e territorio i migliori risultati si possono ottenere attraverso una più forte collaborazione tra committenti, progettisti ed enti competenti al fine di raggiungere ele-

vati standard ecocompatibili.

La complessità di relazione tra strutture e territorio, spiega **Vittorio Emanuele Bianchi** direttore area servizi al territorio del **Comune di Casalecchio di Reno**, è messa in evidenza dall'art. 2, comma 2 delle legge regionale dell'Emilia Romagna 20/2000, in cui viene espressamente presentato che la pianificazione territoriale deve promuovere un ordinato sviluppo del territorio; assicurare che i processi di trasformazione siano compatibili con la sicurezza e la tutela dell'integrità fisica e con l'identità del territorio; migliorare la qualità della vita e la salubrità degli insediamenti urbani; ridurre la pressione degli insediamenti sui sistemi ambientali.

Qualsiasi analisi di fattibilità sulla possibilità di edificare nuovi complessi deve essere non solo il risultato di analisi di impatto sul traffico, ma anche di tutti gli impatti delle diverse funzioni che definiscono il funzionamento della gdo, ovvero: approvvigionamento merci; eliminazione rifiuti; assorbimento di energia ed emissioni; scarico acque meteoriche e reflui; accoglienza veicoli e trasporto pubblico; utilizzo degli spazi da parte dei clienti e dei lavoratori; rischi collegati all'utilizzo degli spazi.

## IL RUOLO DEL PROGETTO

Con tutte queste valutazioni, il progetto di intervento dovrà cercare il migliore inserimento possibile nel contesto sociale e ambientale e dovrà essere validato dagli enti locali e dagli organi pubblici preposti alla tutela dei diversi valori.

Oltre all'equilibrio esterno è necessario ripensare alla sicurezza esterna e alla sicurezza interna, afferma **Mario Prince**, responsabile ufficio prevenzione incendi dei **Vigili del Fuoco di Bologna**. Le attività di esposizione e/o vendita all'ingrosso e al dettaglio con superficie lorda superiore a 400 mq, comprensiva di servizi e depositi, sono soggette al controllo dei Vigili del Fuoco. Per le attività inserite in centri commerciali, oltre alle singole attività di esposizione, sono sottoposte a controllo dei Vigili del Fuoco anche le parti comuni del centro (vie di esodo, corridoi e via dicendo), essendo parti integranti ai fini della sicurezza delle singole attività.

I controlli però non sono sufficienti: è necessario infatti predisporre un piano di emergenza ►

### LE MALATTIE DA SOVRACCARICO BIOMECCANICO DELL'ARTO SUPERIORE

malattie	cause
Tendinite del sovraspinoso	Lavorazioni che comportano movimenti ripetuti a carico della spalla e il mantenimento di posture incongrue
Tendinite del capoluogo bicipite	
Tendinite calcifica	
Epicondilita	Lavorazioni che comportano movimenti ripetuti dell'avambraccio e/o azioni di presa della mano con uso di forza
Epitrocite	Lavorazioni che comportano movimenti ripetuti e/o azioni di presa e/o posture incongrue della mano e delle singole dita
Tendiniti e peritendiniti flessori/estensori	
Sindrome del tunnel carpale	

Fonte: elaborazioni dell'autore

Largo Consumo

che deve consentire la migliore gestione possibile di tutti gli scenari incidentali, determinando una o più sequenze di azioni ritenute le più idonee per avere un controllo delle conseguenze di un incidente. Il piano è un lavoro molto sensibile che assegna a delle persone alcuni compiti definiti evitando sovrapposizioni di ruoli che potrebbero essere critici in fase critica.

La gdo è sempre vista come un luogo orientato e progettato per essere un modello di vendita dedicato al consumatore, ma non si deve dimenticare che è anche un luogo di lavoro. **William Alberghini**, direttore Uopsal della **Asl di Bologna**, sottolinea che come in ogni luogo di lavoro devono essere analizzate e migliorate le ergonomie per le attività dei dipendenti. Anche se le superfici si modernizzano nel loro aspetto e nella loro immagine, per quanto riguarda l'attenzione al dipendente, le carenze sono ancora molte. Ciò che deve essere fondamentalmente analizzato può essere riassunto nei seguenti punti: illuminazione, dove si riscontra una vera e propria mancanza di progettualità orientata all'utilizzo della luce naturale e anche la luce artificiale non è, come avviene in molti casi, sufficiente; impianti di climatizzazione, che a causa dei grandi volumi risultano carenti nel garantire l'omogeneità climatica in tutte le parti; sicurezza della movimentazione delle merci, che vede nella grande maggioranza delle strutture di commercio una mancanza di corridoi specifici per mezzi e per pedoni; servizi igienici, spesso trascurati per dare spazio alla superficie di vendita; manutenzione, pulizia e manutenzione degli impianti devono essere pensati in fase progettuale, evitando di dovere ingegnerizzare strutture particolari per il lavaggio di superfici vetrose o per la sostituzione di lampade.

## LE PROBLEMATICHE DEL LAVORO

La gdo risponde, come ogni luogo di lavoro, al d 81/08, art. 15, comma 1, lettere b,d e alle Asl del territorio nazionale spetta il controllo e il fare rispettare quanto previsto. La mancanza delle regole di sicurezza del posto di lavoro e di una progettualità orientata all'ergonomia degli operatori si riscontrano poi sulla salute dei dipendenti. **Paolo Galli**, direttore Uopsal della **Asl di Imola**, sostiene che i problemi dell'ergonomia del lavoratore sono stati già presentati in studi presenti in letteratura (per esempio Fondazione europea per il miglioramento

delle condizioni di vita e di lavoro - Quarto studio europeo sulle condizioni di lavoro, 2007). L'ergonomia è la scienza volta alla comprensione delle interazioni tra i soggetti umani e le altre componenti di un sistema. Sul piano professionale applica teorie, principi, dati e metodi finalizzati alla progettazione delle interazioni dell'uomo con prodotti, servizi e organizzazioni, allo scopo di accrescere il benessere dei soggetti umani e le prestazioni complessive del sistema.

Relativamente agli studi pubblicati sui disagi derivanti da lavori nella gdo si evidenzia che sono stati diagnosticati in particolare dei disturbi alle articolazioni e la presenza di altre patologie particolarmente presenti negli addetti di cassa, in quelli alla pasticceria e alla macelleria. Le percentuali riscontrate rappresentano valori ben al di sopra della media nazionale. I problemi più presenti sono il mal di schiena e la sindrome del tunnel carpale.

In uno studio condotto in Francia sui disturbi da sovraccarico biomeccanico, analizzando un campione di 210 cassiere mediante intervista diretta si è riscontrato una prevalenza significativa di disturbi alla spalla nel 51,4% dei casi nei 6 mesi precedenti l'intervista. La prevalenza di disturbi cronici risultava invece del 22,9%. È stata riscontrata un'associazione tra dolore alla spalla e uso dello scanner, sia orizzontale sia verticale, probabilmente per l'alta velocità delle operazioni conseguente all'aumentato carico di lavoro rispetto al passato. Altro dato importante è l'insorgenza di mal di schiena: il 34,5% delle persone che lavorano nei supermercati e negli ipermercati dichiarano di soffrirne abitualmente.

La letteratura attribuisce alcune sintomatologie a non corretti atteggiamenti lavorativi e a non corrette postazione ergonomiche. In particolare le cassiere full time sono soggette alla sindrome del tunnel carpale. La comparsa delle patologie

è correlata inoltre anche ad aspetti di natura ergonomica organizzativa. In questo caso sarebbe necessario porre l'attenzione sull'alternanza delle mansioni, sulla diretta partecipazione dei lavoratori all'organizzazione dei turni, delle pause e dei tempi di recupero.

Nella pratica però non esiste una regola predefinita che rappresenti una soluzione in termini di ergonomia del posto di lavoro o di tipo organizzativo. La cosa più importante è lavorare in cooperazione con gli operatori per definire i modelli più adeguati e più vicini alle loro esigenze. Una migliore qualità del lavoro comporta una maggiore produttività che influisce sulle situazioni di stress, sia fisico che mentale.

Come afferma **Maria Adelaide Corvaglia**, direttore della sezione Arpa (Agenzia prevenzione e ambiente) di Bologna, queste problematiche derivano dal fatto che le principali caratteristiche delle imprese della gdo possono riassumersi in labour intensive, elevato turnover, picchi e conseguente flessibilità della manodopera, rischi diversificati per la movimentazione di carichi, movimenti ripetitivi, tipi di lavorazioni.

Un modello per garantire la sicurezza delle attività è la formazione del personale che può essere fatta in diverse modalità. Si possono avere infatti diverse formazioni su diversi livelli: formazione nel corso del welcome meeting del neo assunto per informarlo sui rischi a cui è esposto; formazione e addestramento on the job mediante affiancamento al collega esperto sui rischi specifici del reparto cui è adibito e sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e buone pratiche, sorveglianza sanitaria; partecipazione a incontri in aula con formatori specializzati che vengono effettuati in ogni punto di vendita.

Tutta la formazione mira a ridurre drasticamente il verificarsi degli incidenti; anche se la maggior parte di questi a volte sembrano non dipendere da comportamenti specifici, afferma **Paolo Zanucco**, direttore risorse umane **Supermercati Pam**. Da dati del 2004 la maggior parte degli infortuni sono legati a uso di coltello (22%), scivolamento (10%), strappi e distorsioni (10%), affettatrice (10%). Tutti i piani di formazione sono successivamente verificati con un sistema (in via di sperimentazione) a risposta chiusa per monitorare il livello di competenza acquisito. La riduzione del rischio di infortunio si può sconfiggere grazie a un piano di trasferimento delle competenze chiaro e realizzato a tappeto per tutti coloro che operano all'interno di una gdo. ■

### I PRINCIPALI DATI SULL'ANDAMENTO INFORTUNISTICO NEI SUPERMERCATI PAM: 2004 (in %)

motivo infortunio	%	motivo infortunio	%
Spine e lische	1	Taglierino	2
Vetri rotti	1	Segaossa	1
Scala	1	Affettatrice	10
Carrello	1	Coltello	22
Roll	1	Scivolamento	11
Transpallet	1	Strappi e distorsioni	10
Caduta merce	8		
Fonte: Pam		Largo Consumo	