

GRANDE DISTRIBUTION



E-COMMERCE

Société de Médecine du Travail PACA - 26 septembre 2017
Dr Valérie SPINELLI

CONTEXTE

- **Hypermarché** 122 salariés

- **Mise en place de l'activité e-commerce**

- Depuis de 2 ans
- Dans le magasin
- 5 salariés déjà en poste sur une autre activité :
 - 2 salariées «approvisionnement »
 - 1 salariée « publicité »
 - 1 salariée « cellule prix »
 - 1 salariée « adjointe responsable caisse »
- Evolution imposée par des changements organisationnels voulus au niveau national : Préservation de leur emploi

- Passage de postes sédentaires statiques

➔ contraintes physiques dynamiques fortes



CONTEXTE

CONSULTATION MEDECIN DU TRAVAIL

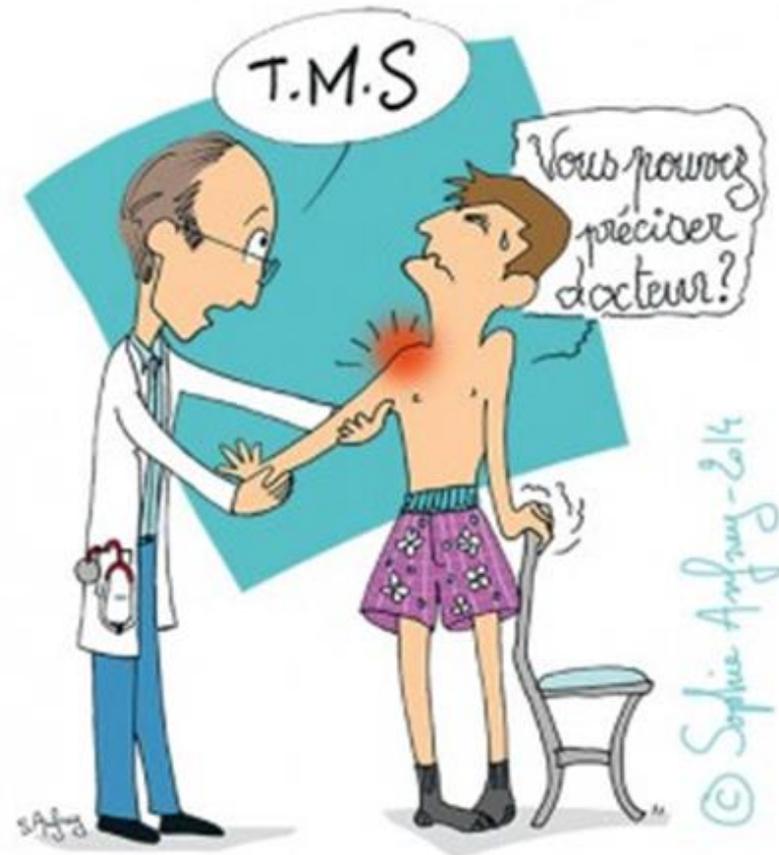
Dépistage TMS
E-Commerce

PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE

Orientation médecin
traitant ou avis spécialisé
(Dr Mossler)
Reconvocation

ACTION EN MILIEU DE TRAVAIL

Proposition d'une intervention du SSTI
Accord de l'employeur
Etude de poste réalisée par un IPRP (Mme Lamara)



DEROULEMENT DE L'INTERVENTION



**Proposition
d'intervention
début
2016**



Etude de poste mai 2016



**Restitution
direction
Information CHSCT
Sept 2016**

**Restitution salariés
Sensibilisation GP
janvier 2017**



GRANDE DISTRIBUTION :



E-COMMERCE

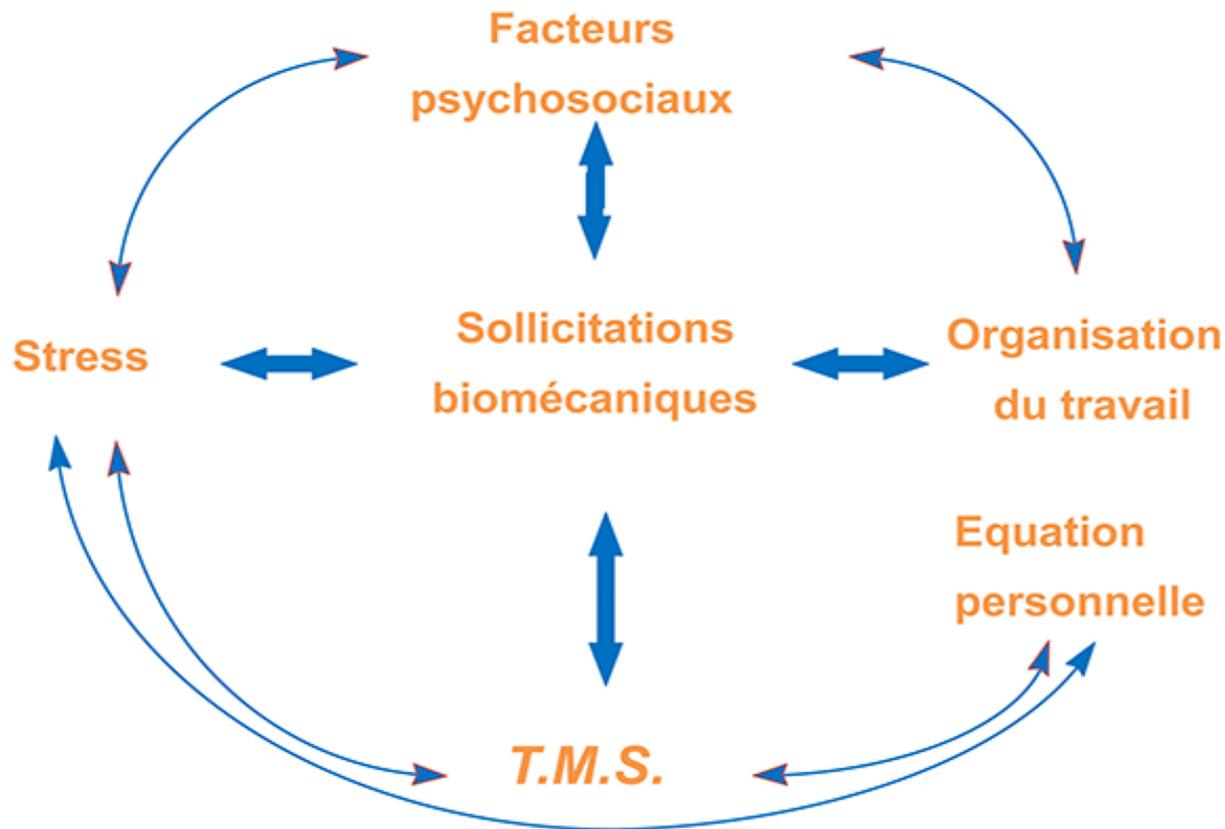


TMS et RPS



Les TMS

- origine multifactorielle
- **contraintes physiques et psychosociales fortes**



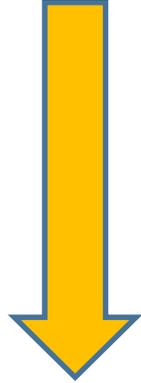
LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Lors de la restitution aux salariés, 4 points prioritaires sont ressortis :

- **Rapport sociaux au travail dégradés : soutien/reconnaissance**
- **Intensité et complexité du travail**
- **Conflits de valeur**
- **Horaires de travail difficiles**



R.P.S.



RAPPORTS SOCIAUX

RECONNAISSANCE AU TRAVAIL ET SOUTIEN

- Un sentiment de **dévalorisation**
Impression d'être le char à bœufs du magasin
Prise en charge de la casse

- **Cloisonnement E-commerce/ ELS**

Encombrement des rayons avec parfois manque de civisme entre ELS et employée e-commerce

- **Manque d'écoute**
sur la pénibilité et la charge de travail de leur poste



RAPPORTS SOCIAUX

RECONNAISSANCE AU TRAVAIL ET SOUTIEN

- Sentiment **d'iniquité**
ex de packs d'eau
- **Absence de réunion spécifique** du métier
E-commerce
- Problèmes de **l'interaction avec les livreurs** : prestataire
Les livreurs ne ramènent pas les bacs / Caddies
Bacs empilés, hauteur > 2 mètres par les livreurs



INTENSITE DU TRAVAIL / COMPLEXITE DES TACHES

- **Gestion de la polyvalence**

*Le e-commerce devient prioritaire
MAIS les autres tâches doivent tout
de même être réalisées*

- **Interruption des tâches**

Appels téléphoniques

- **Rythme de travail et moyens**

Problème de l'encombrement

- **Complexité dans le circuit
d'approvisionnement,
précision, attention et
vigilance**

Positionnement des promotions

Rupture en rayon

DLC



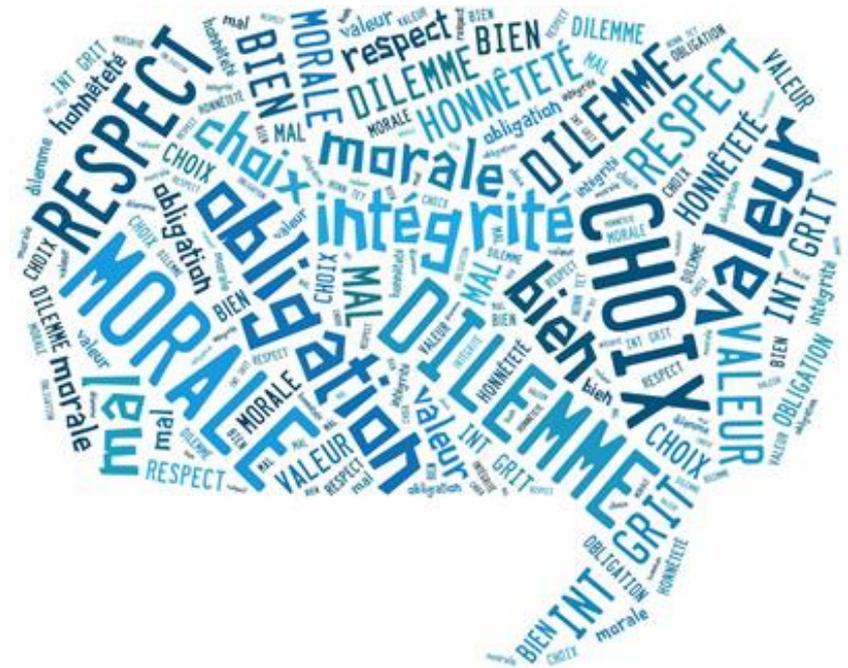
CONFLIT DE VALEUR

- Perte du sens du travail

Les autres tâches (décoration, cellule prix, approvisionnement) qui représentaient le cœur de leur métier sont reléguées au deuxième plan

- Sentiment de **qualité empêchée**

Anciennes tâches



HORAIRES

- **Dépassement des horaires** : 25h plutôt que 18h
- Présence du manager sur le terrain ++
- **Sous-effectif**
- Non respect du temps partiel au poste



R.P.S.



LES RESSOURCES

Le SOUTIEN

- **Hiérarchique**

Exemplarité de la manager

De la direction (matériel, effectif)

- **Collectif e-commerce**

Entraide / mutualisation des bonnes pratiques

- **Collectif Magasin**

L'aide par certains de leurs collègues

Appui par la 1^{ère} caissière

- **Instances**

CHSCT



LES RESSOURCES

L'ORGANISATION

- Allées dégagées de 7h à 10h
- Temps partiel
- Démarrage de certaines commandes la veille
- Bio = double implantation
- Charte consommateurs
- Hauteur : max 3 Dollies superposés
- Articles trop lourds ou volumineux : demi commande
- Mise à jour du circuit / trajet dans le magasin



LES PROPOSITIONS



LES PROPOSITIONS

UN NOUVEAU METIER

- Afficher la volonté **d'intégrer** un nouveau métier **dans l'établissement**
- Création de fiches de postes
- **Interaction entre les métiers :**
ELS / e-commerce
 - encombrement des rayons
 - « Vis ma vie »
- **Recrutement interne = accompagnement changement**
 - Passage de postes sédentaires statiques à des postes aux contraintes physiques dynamiques fortes

- Le nombre de DRIVE a triplé depuis 2011
- 3000 points d'accueil en 2015
- 20 000 salariés en 2014

Source INRS



LES PROPOSITIONS

- Comment le e-commerce est-il organisé sur les autres magasins (CHSCT, manager) ?

- **LA CHARGE DE TRAVAIL**

Quantifier les heures réelles

Limiter les interruptions de tâches

Gestion RH des effectifs



- **COMMUNICATION**

Planification de réunions

spécifiques du métier du E-commerce



LES PROPOSITIONS



○ LIVREURS

Limiter la hauteur d'empilement des bacs

Privilégier la prise de packs d'eau pris par les livreurs

○ RANGEMENTS

*Implantation des articles **selon fréquence d'achat***

*Trouver un **espace de stockage en réserve***

- *pour les produits lourds ou gros volumes (prioritaires)*
- *pour les produits les plus utilisés (gain pour les ELS)*

*Optimiser les espaces de rangement des **commandes** (chambres froides)*



LES PROPOSITIONS

○ TRAJET

Double implantation pour le frais
Poursuivre l'optimisation du trajet
Temporalité

○ CLIENTS

Education des clients : que faire
non respect de la charte ?

○ PREVENTION des risques TMS

Echauffement et étirement
Réfléchir à une solution technique pour libérer
les mains (manipulation des articles et PDA)



LE PLAN D'ACTION



BIBLIOGRAPHIE

ED 6203 INRS

Les drives

Prévention des risques
professionnels

