

ETUDE DE POSTE



HYPERMARCHE E-COMMERCE

LES ÉTAPES DE L'ÉTUDE



- Réception de la demande le 1^{er} février 2016
- Rendez-vous avec la hiérarchie le 23 février 2016
- Etude réalisée le 03 mai 2016
- Restitution à la direction le 15 septembre 2016
- Restitution aux salariés le 19 janvier 2017



FONCTIONNEMENT DU SERVICE E-COMMERCE



Le e-commerce est un service proposé à la clientèle, qui a la possibilité de passer commande des articles avant 12h00 par internet. Les clients sont directement livrés à leur domicile.

La livraison des commandes est prise en charge par une entreprise extérieure.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

Le temps de travail imparti pour l'activité e-commerce est théoriquement de 18h par semaine, par salarié.

Ce temps est prolongé en fonction des commandes à traiter, la priorité commerciale étant mise sur le e-commerce.

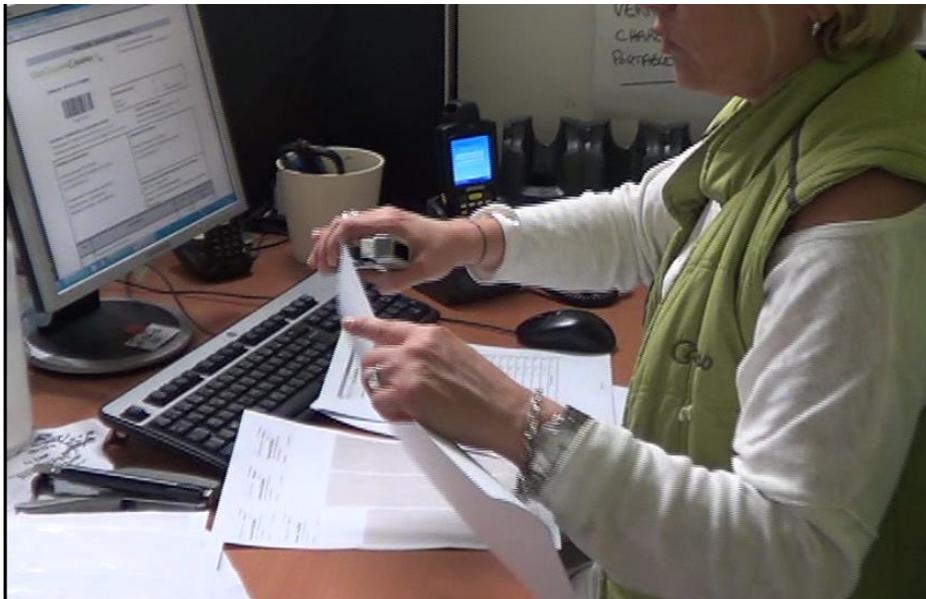
- Début des préparations des commandes à 7h00.
- Chargement des références des articles sur un terminal.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

LE MATERIEL

- Caisses : 60x40x35 cm
- Dollies : 6kg
- PDA (Personal Digital Assistant)
- Sacs en plastique
- Poste informatique
- Téléphone portable



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

- Préparation des caisses disposées sur des « dollies » sur roulettes, en accrochant les dollies les unes aux autres, la première est munie d'un manche.
- Superposition de plusieurs caisses en amont du convoi. Le nombre de dollies est fonction du nombre d'articles commandés.
- Une largeur de 4 dollies et une hauteur de 3 caisses sont préconisées, mais il arrive que cette hauteur atteigne 4 caisses pour les grosses commandes.
- Un stock de sacs en plastique accrochés au manche vient compléter le support de préparation ainsi constitué.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

Déplacements dans le magasin en suivant le sens de la commande programmée sur le PDA selon la spécificité des rayons, afin de minimiser les allers- retours. A l'exception des produits « bio » tous stockés dans le même rayon.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

Scannérisation de chaque article : tâche de précision, sollicitant fortement les membres supérieurs par la position du bras en rétropulsion, la position des doigts dans les différents mouvements, ainsi que l'exigence de la vision pour le pointage au laser.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ



➤ Vérification systématique des dates de péremption : manipulation de plusieurs produits pour trouver la date la plus éloignée.

➤ Substitution du produit par un autre plus cher le cas échéant ou si le produit est en rupture.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

- Les sacs de 2 à 6 kg sont portés sur l'avant-bras, sur le pli du coude ou sur le poignet pour libérer les mains.
- Déplacement avec la charge sur plusieurs mètres en fonction de la commande.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

- Le PDA reste pour la plupart du temps dans une main, obligeant l'extension des doigts pouvant diminuer la capacité de la prise palmaire selon les différents mouvements du poignet et les différents modes de préhension de la main effectués lors de la prise de produits ou lors du déplacement des dollies.
- La prise des produits s'effectue souvent aussi à une seule main, obligeant l'extension des poignets pour saisir les articles.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

Mouvements des mains et des doigts en flexion et extension pour choisir les fruits et légumes, ouvrir les sachets et les refermer par un nœud, tenir le sachet en même temps que le PDA, ou le téléphone.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

- Prise de produits situés dans les rayons les plus bas, parfois effectuée genoux au sol
- Manutention des packs d'eau, limitée à 5, mais rarement respectée.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

Mise des sacs dans les caisses situées sur les dollies



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

La salariée comptabilise le nombre de colis (sacs), en soulevant les caisses ce qui rajoute une manutention de charge lourde, renseigne le bon de livraison et édite celui-ci pour le transporteur, ainsi que les étiquettes à coller sur chaque colis.

Collage des étiquettes sur chaque colis disposé dans les caisses (par exemple : 14 sachets pour 152 produits)



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

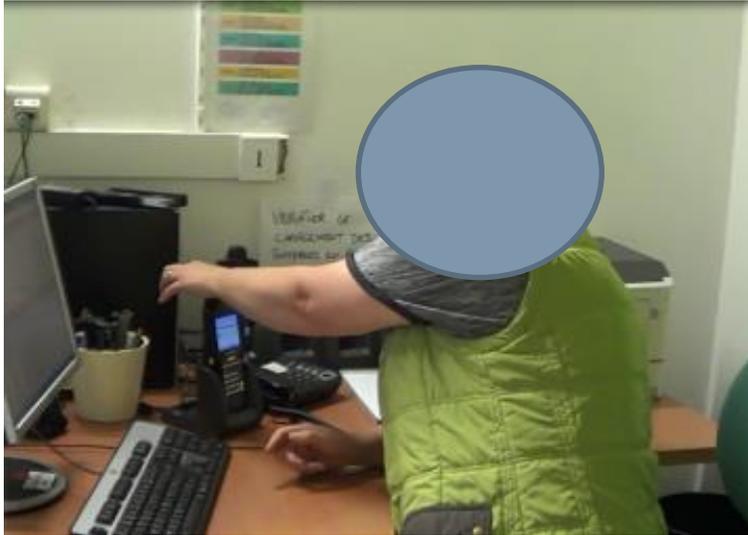
Prise de produits surgelés :

- Posture en flexion avant du buste, rotation de la colonne vertébrale au niveau lombaire et cervicale.
- Parfois les pieds ne touchent pas le sol.



OBSERVATIONS DE L'ACTIVITÉ

Déchargement des données de la commande



Mise en chambre froide :
traversée du magasin vers la
réserve.



QUELQUES CHIFFRES

Pour une des 16 commandes prises en charge le jour du repérage :

- 152 produits ont été manipulés
- pour 123 références.

La veille, 27 commandes ont été faites.

Sur le mois d'avril : 314 commandes.



CONTRAINTES BIOMECANIQUES ET ORGANISATIONNELLES

Contraintes biomécaniques

- les mouvements de force,
- les postures extrêmes,
- les gestes effectués les bras au-dessus des épaules,
- les mouvements de torsion du poignet, du tronc,
- la flexion et l'extension du coude,
- la répétition fréquente du même geste



Contraintes organisationnelles

- délais de réalisation
- temps de récupération
- temps de présence pour cette tâche
- nombre de salariés impartis
- autres tâches en alternance

Facteurs individuels : âge, état de santé, fragilité physique et/ou psychologique, influants sur le risque de TMS



FACTEURS AGGRAVANTS

Malgré la programmation des articles de la commande dans le sens des rayons, les déplacements restent nombreux.

Viennent se rajouter aux facteurs de risques de survenu des TMS :

- ❑ L'encombrement des allées de circulation, le samedi
- ❑ Les déplacements en réserve, lorsqu'il y a rupture du produit en magasin
- ❑ Déplacements en chambre froide
- ❑ Déplacements en zone de dépôt des commandes
- ❑ Déplacements vers les têtes de gondoles car les promos ne sont pas dans les rayons
- ❑ Déplacements des produits Bio dans les rayons



FACTEURS AGGRAVANTS

- ❑ La force de poussée est accentuée par le poids des chariots pleins.
- ❑ Le sol parfois en devers est un facteur aggravant, obligeant la salariée à exercer une force plus importante.



FACTEURS AGGRAVANTS

- ❑ Les caisses sont en nombre insuffisant, et requiert l'utilisation de caddies, ce qui oblige à sortir tous les colis pour l'étiquetage.
- ❑ Les employés e-commerce entament parfois une préparation de commande la veille et la termine le lendemain, pour un gain de temps.
- ❑ Les livreurs ramènent les dollies à l'accueil, ceux-ci sont ramenés en réserve par les hôtesses de caisses.



EXIGENCES DE PRODUCTION ET CONSÉQUENCES

- ❑ L'activité e-commerce étant une priorité, tous les moyens humains sont sollicités pour satisfaire le client prendre en charge les commandes et atteindre les objectifs fixés.
- ❑ Les salariés e-commerce déjà en postes sur une autre activité prennent du retard sur leur activité principale.
- ❑ Les conséquences, sont la prise de retard sur ces tâches, qu'il faut rattraper, l'insatisfaction du client lorsque les prix ne sont pas correctement affichés dans le magasin.



EXIGENCES DE PRODUCTION ET CONSÉQUENCES

- ❑ Toutes les sources de stress générées par le manque de temps pour réaliser la tâche principale ne sont pas listées ici.
- ❑ Les effets du stress en liaison avec les TMS sont multiples, les tensions musculaires s'accroissent et le temps de récupération s'allonge.
- ❑ Le stress ressenti amplifie la perception de la douleur et rend les salariés plus sensibles aux facteurs de risque de TMS.



PRÉCONISATIONS

- ❑ Organisation de la charge de travail en fonction des tâches déjà prises en charge par chacune,
- ❑ Organisation des commandes importantes à affecter à 2 salariées, munies chacune d'un PDA
- ❑ Présence des promos dans les rayons
- ❑ Assurance de l'approvisionnement des rayons
- ❑ Respect de la limitation en poids des articles (packs d'eau...)
- ❑ Respect de la limitation en hauteur des caisses superposées
- ❑ Suppression de l'utilisation des caddies, par l'achat de caisses
- ❑ Réflexion pour la préparation de commandes des articles des rayons Bio
- ❑ Réparation de la connexion du boîtier PDA relié à l'ordinateur



PRÉCONISATIONS



Réflexion pour l'organisation des tâches effectuées dans l'activité de préparation visant à diminuer voire supprimer :

- ❑ Les ports des sacs sur le poignet ou le pli du coude lors des déplacements,
- ❑ les déplacements
- ❑ les gestes répétitifs
- ❑ les postures extrêmes du dos et des membres supérieurs

Mise en place :

- ❑ de sensibilisation gestes et postures adaptées à l'activité
- ❑ de ¼ h sécurité sur les risques professionnels du poste



RESTITUTION AUPRÈS DE LA DIRECTION

LE 15 SEPTEMBRE 2016



A la suite de cette restitution, la Direction nous fait part :

- ❑ Des consignes de travail déjà en vigueur
- ❑ Des commandes de matériel en cours
- ❑ Des réparations techniques effectuées
- ❑ Des réflexions à mener sur les préconisations proposées.



RESTITUTION AUPRÈS DES SALARIÉS

LE 19 JANVIER 2017

- ❑ Restitution de l'étude de poste, accompagnée d'une sensibilisation aux Gestes et Postures de travail.
- ❑ Prise de conscience des risques du métier.
- ❑ Appropriation des consignes
- ❑ Partage et argumentation des pistes de solutions
- ❑ Animation des échanges avec les salariés sans la présence de la hiérarchie :
Expression des problématiques liées aux RPS



MERCI DE VOTRE ATTENTION

VIMLA LAMARA
I.P.R.P

ASSOCIATION INTERPROFESSIONNELLE DE SANTÉ ET MÉDECINE DU TRAVAIL

Siège social : 7-9 rue Falque - 13006 Marseille - Tél. : 04 91 81 20 29 - Fax : 04 91 81 40 84

Courriel : sante-travail@aismt13.fr - Site : www.aismt13.fr

SIRET : 306 667 114 00079 - NAF : 8621 Z - N° Intracom. FR 04 306 667 114



Présanse
Prévention-Santé-Sud-Est
Association des Services de
Santé au Travail Paca-Corse

