

Prévenir les risques professionnels dans les drives



Des enseignes de plus en plus nombreuses proposent un service de « drive » avec un point de retrait où les achats ont été préparés et sont chargés dans le coffre du véhicule du client par un employé du magasin. Cette activité comporte beaucoup de contraintes physiques et psychologiques pour les salariés qui sont employés dans les drives. Ce personnel est en effet exposé à des risques provenant des nombreuses manutentions manuelles et déplacements dans les magasins, d'une gestuelle répétitive et des postures contraignantes, de fortes amplitudes thermiques, ainsi que du stress de la qualité et rapidité de la préparation et livraison de commandes, le tout dans une organisation soumise à des impératifs élevés de rendement.

Les mesures de prévention permettant de limiter ces risques professionnels concernent à la fois l'environnement de travail (éclairage, ambiance thermique et sonore, ...), l'ergonomie des équipements de travail (stockage, manutention, travail en hauteur, outils informatiques ...), l'utilisation d'équipements de protection individuelle, la vigilance sur l'intensité et la répétitivité des tâches, la mécanisation de certaines opérations, la formation aux bons gestes et postures.

Les principaux risques professionnels dans les drives de la grande distribution

Avec environ 4500 sites de « drives » fin 2018 et un dynamisme des ouvertures qui se poursuit, le drive n'a pas encore atteint tout son potentiel, car si les grands hypermarchés proposent presque tous la solution drive à leur clientèle, les plus petits supermarchés y viennent progressivement pour tenir compte de la demande grandissante des clients pour cette facilité : gain de temps de recherche des produits et de passage en caisse, pas de manipulation de sacs lourds, économies par absence d'achats impulsifs et par choix serein des articles et avec possibilité de comparaison (mais avec assortiment réduit) ...

Il existe plusieurs types de drives :

- Le Drive Picking consiste à collecter des articles directement dans les rayonnages de la surface de vente, voire dans les réserves : des employés du magasin remplissent les chariots en prenant les produits directement dans les rayons, le service drive se limitant à un accueil spécifique des voitures sur le parking : il s'agit donc d'un simple point de retrait sur le parking du supermarché, généralement une petite surface dans ce cas.

- Le Drive Autonome consiste à collecter des articles dans les rayonnages d'un entrepôt spécifique. Les Drives autonomes peuvent être :

- des drives accolés à un super ou un hypermarché de la même enseigne où les marchandises sont stockées et où les chariots sont remplis par des préparateurs de commandes.
- des drives déportés, aussi appelés drives "solo". Cela consiste, pour un distributeur, d'avoir un entrepôt construit sur un site dédié, indépendant d'un hypermarché ou d'un supermarché, auquel s'ajoute une zone de retrait des achats.

En plein essor pour répondre aux nouveaux modes de consommation, ces types de vente adoptées par les enseignes impactent directement la conception des locaux et l'organisation du travail et donc l'activité des préparateurs de commandes car :

- La rentabilité des drives n'est pas évidente pour le distributeur parce que ce service n'est pas facturé au client : cela a un impact sur les investissements (installations et équipements modestes) dans des structures souvent minimalistes et dans des organisations de travail exigeantes pour le personnel employé afin de maîtriser les coûts de fonctionnement.
- Le drive est une activité de service : il faut livrer les achats dans le coffre du véhicule des clients dans le respect des délais impartis après passage de la commande sur Internet, ce qui comporte beaucoup de contraintes et de pressions pour les salariés, à la fois temporelles et de qualité du service rendu (obsession de l'organisation de plaire à ses clients).
- Le drive est une activité avec des pics de livraison, le matin, l'après-midi et le week-end avec une charge de travail très élevée dans ces périodes.

La préparation et la livraison de commandes dans les drives est une activité répétitive, fatigante avec des postures pénibles et occasionnant le port de charges lourdes, avec un rythme de travail rapide, voire excessif au moment des pics d'activité ; jusqu'à 15 km à pied par jour et par opérateur, 5 tonnes manipulées par jour et par opérateur.

Les risques de la manutention manuelle

Le développement général de l'activité des drives a accru fortement les accidents du travail liés aux manutentions manuelles ou aux ports de charges : les dangers sont liés à la nature des charges, au nombre excessif de manipulation et au mouvement : torsion, déplacement, soulèvement.

Non seulement les risques d'accidents de travail concernent le dos (lombo sciatiques, cervicalgies) mais aussi les membres supérieurs (tendinopathies des coudes et des épaules, syndromes du canal carpien des poignets) et inférieurs (entorses ...) ou les extrémités (coincement des doigts ...) et le vieillissement progressif des structures ostéoarticulaires peut aboutir à une inaptitude professionnelle, ce qui, de par leur fréquence et leur impact, tant médical que socioprofessionnel, constitue un problème majeur de santé au travail dans les drives.

La manutention manuelle est à l'origine de fréquents accidents du dos souvent dus à des postures incorrectes (à bout de bras, tronc penché en avant). Elle peut engendrer, tout comme la manutention mécanique, des contusions, des écrasements, des chutes. De plus, les surfaces anguleuses ou rugueuses, les chutes d'objets sont parmi les principales causes de blessures, de lacérations ou de contusions pendant le travail de manutention manuelle. Le travailleur peut également subir ces blessures s'il tombe ou s'il entre en collision avec des objets.

Certains facteurs peuvent aggraver la pénibilité de la manutention manuelle :

- Facteurs liés à la charge : poids, taille et forme de la charge ; charge située en hauteur ou à déposer en hauteur.
- Facteurs liés aux locaux de travail : espace de travail exigu, sol encombré, en mauvais état, glissant du fait des ruptures d'emballage ou fuites et déversements de liquides...
- Facteurs d'ambiance : ambiance froide (entrepôt frigorifique) ou chaude, intempéries, bruit
- Facteurs organisationnels : cadence rapide, gestes répétitifs, travail dans l'urgence, travail posté, travail de nuit.

Les risques de chutes de plain-pied

Les glissades, les faux pas, les pertes d'équilibre entraînant une chute de plain-pied sont fréquentes dans les magasins ou les parkings des drives et peuvent occasionner des lésions sérieuses : les principales causes sont les inégalités de surfaces et/ou obstacles non signalés dans les lieux de passage, les sols rendus glissants par la pluie, la neige, le verglas ou tout produit accidentellement répandu, les escaliers, les dénivelés, les encombrements temporaires, les zones d'ombre ...

Les lésions sont le plus souvent cutanées et/ou ostéo-articulaires : la foulure, l'entorse, les contusions, plaies cutanées et hémorragies sont les lésions les plus courantes.

Le mauvais éclairage des locaux aggrave les situations à risques de chutes : soit l'éclairage insuffisant des réserves ou du parking, soit l'éclairage trop intense et éblouissant du magasin génèrent des risques d'accidents occasionnés par une perception visuelle dégradée de l'environnement.

Les risques thermiques

Les salariés de drives sont exposés à de grandes amplitudes thermiques en passant de la température ambiante pour les produits de grande consommation dans l'entrepôt ou le magasin, au froid pour les produits frais (avec des températures négatives pour les surgelés), à la température extérieure sur l'aire de livraison, où, selon la saison, il fait froid, chaud, il pleut, neige, ... : cela peut produire ou aggraver des pathologies ORL chroniques, des douleurs rhumatismales, ...

La vigilance mentale est également réduite en raison de l'inconfort causé par le froid ou la canicule et peut occasionner des accidents de manutention ou de déplacement dus à la difficulté à effectuer des mouvements précis.

Les risques de la circulation

Les risques concernent les collisions entre véhicules, les heurts de véhicules sur des travailleurs ou des obstacles, des freinages ou virages brusques d'engins qui mènent à la chute de la charge sur des personnes. Les dangers concernent donc non seulement les conducteurs d'engins ou de transpalettes, mais également tous les travailleurs qui se trouvent à proximité, qui peuvent être heurtés par l'engin ou sa charge du fait de l'inattention, du manque de visibilité, ...

Les situations à risques tiennent aux voies de circulation, aux engins, à l'organisation des flux circulatoires et aux comportements humains : tous ces facteurs agissent de façon autonome mais aussi inter-dépendamment, et à chaque modification apportée à l'un d'entre eux, le risque d'accident est susceptible de changer lui aussi.

Si les transpalettes limitent les risques de blessures dues à un effort excessif dans les travaux de manutention, toutefois, le fait de tirer, de pousser et de manipuler un transpalette présente certains dangers, tels que : les doigts et les mains qui peuvent rester coincés (p. ex., entre le chariot et d'autres objets); les orteils qui peuvent être écrasés sous un chariot ; les pieds ou les jambes qui peuvent être heurtés par la chute de la charge ... S'y ajoutent les risques liés aux agents chimiques dangereux des pots d'échappements des véhicules (gaz et particules fines).

Les risques des équipements de stockage

Tous les systèmes de stockage comportent des risques. Des rayonnages mal conçus et mal utilisés peuvent se révéler très dangereux car le personnel d'exploitation est exposé :

- aux chutes de charges sur des lieux de passage très fréquentés : lors des manutentions en hauteur, un colis mal arrimé sur une palette peut tomber sur les manutentionnaires ou sur les magasiniers et entraîner des blessures graves. Les risques de chute du matériel en raison des rayonnages trop hauts, non fixés ou surchargés peuvent entraîner des contusions corporelles sévères (écrasement des membres, traumatisme crânien, abdominal ou thoracique).

- aux heurts des engins de manutention qui peuvent frotter contre les structures entraînant, petit à petit, le décrochage de lisses ou entretoises, la déformation de l'installation ou pire, venir heurter les piliers des rayonnages et entraîner leur effondrement.
- à des charges qui peuvent être trop lourdes et le dépassement de poids prévu conduit à la déstructuration des alvéoles de rayonnages.
- à l'instabilité du rayonnage métallique : défaut de planéité ou d'horizontalité du sol, problème de calage ou de fixation, fissures formées dans les planchers de béton.

Les risques psychologiques

Les réponses organisationnelles à toutes les exigences de productivité se caractérisent dans le secteur des drives par une grande augmentation des pressions (réduction des erreurs, des casses, des délais, ...). Globalement, des conditions de travail malsaines résultent de certaines méthodes de management utilisées aujourd'hui dans les drives qui provoquent des risques psychosociaux et nuisent à la fois à la santé des travailleurs et à l'efficacité de l'entreprise avec une hausse de la fréquence et de l'intensité des facteurs de stress.

Certains objectifs apparaissent contraignants à l'excès dans la durée : délais impératifs à respecter avec des exigences à la fois de productivité et de qualité parfois contradictoires, flexibilité imposée avec des exigences d'horaires ajustés en fonction de la demande et le travail en horaires décalés, insécurité et la précarité de l'emploi (accroissement des CDD, de l'intérim, des temps partiels ...),

La crainte d'erreurs dans la préparation des commandes soumises à des impératifs de rendement, génère un stress permanent, aggravé par des facteurs organisationnels : cadences rapides pour augmenter la productivité, travail dans l'urgence, travail posté.

La flexibilité imposée avec des exigences d'horaires ajustés en fonction de la demande et le travail en horaires décalés, l'intensification de la charge mentale due aux nouvelles technologies informatiques, le travail effectué à flux tendu, ... sont des facteurs de stress qui provoquent à court et à long terme, une augmentation de la fréquence cardiaque, de la pression artérielle, entraînant de nombreuses conséquences psychosomatiques : atteintes physiques comme les troubles gastro-intestinaux, augmentation des accidents cardiovasculaires et accidents vasculaires cérébraux, céphalées et migraines, atteintes psychiques comme fatigue et irritabilité chroniques, troubles du sommeil et des conduites alimentaires (obésité), consommation accrue de médicaments anxiolytiques, d'alcool et de substances psychotropes...

Les mesures de prévention des risques professionnels dans les drives de la grande distribution

Pour diminuer les risques professionnels dans les drives de la grande distribution, il faut prendre une série de mesures préventives, ayant trait à la :

- prévention organisationnelle : plan de circulation, réduction du nombre de kilomètres parcouru, temps de pause, formation du personnel PRAP (Prévention des Risques liés aux Activités Physiques) ... La réduction des contraintes de manutention et des déplacements font partie des changements organisationnels qui contribuent automatiquement à diminuer les risques liés au transport interne : diminuer les distances entre les points à desservir, avec des chemins

les plus courts possibles, réduction de la hauteur des palettes pour diminuer le travail des bras,... La formation du personnel s'avère importante pour diminuer l'exposition aux dangers, d'autant que le personnel est souvent jeune et inexpérimenté (CDD, intérimaire, saisonnier), avec un turn-over important.

- prévention technique concernant l'environnement de travail : aménagement des voies et des locaux, entretien et ergonomie des engins, sécurité des équipements de stockage et de manutention, éclairage, ambiance thermique et sonore, sécurisation des lieux de travail, gestion informatique... Les allées de circulation doivent être nettement délimitées et dégagées de tout encombrement et obstacle, et de largeur suffisante, revêtement au sol à la résistance adaptée aux sollicitations, anti-dérapant, sans trous, éclairage approprié des différentes zones, bien positionné, marquage au sol des zones de cheminement bien clair. Les sols doivent être nettoyés régulièrement et tout produit accidentellement répandu, lors d'une fuite ou déversement, immédiatement épongé. Les voies de circulation doivent être débarrassées de tout obstacle. Il faut éviter les zones d'ombre en optimisant l'éclairage et signaler les escaliers, les dénivelés, les encombrements temporaires... Les équipements de stockage doivent être conçus et mis en place de manière à pouvoir supporter les charges, à en empêcher la chute et l'effondrement des racks. La bonne utilisation des équipements de stockage repose sur une répartition des charges adéquate sur la surface de stockage. Car la stabilité du rayonnage dépend, en grande partie, de la stabilité des produits stockés.

- prévention individuelle : équipements de protection individuelle adaptés aux tâches exécutées (vêtements de travail, chaussures de sécurité, gants).

Au-delà de l'amélioration des conditions de travail et de la santé au travail des employés des drives de la grande distribution, ces mesures entraînent une meilleure productivité du fait de la moindre démotivation, d'un turn-over et d'un absentéisme réduits (dont les taux sont élevés dans ce secteur d'activité).

Il convient d'évaluer les risques professionnels dans le drive et de rédiger le Document Unique de Sécurité en appréciant à la fois l'environnement matériel et technique et l'environnement managérial et organisationnel.

La retranscription de cet état des lieux dans le Document Unique doit conduire à l'élaboration d'un plan de prévention correspondant aux risques identifiés, y compris pour les aspects psychologiques qui existent dans les drives de la grande distribution et sont parfois négligés. L'automatisation croissante des drives « solo » ayant un gros volume d'affaires offre des conditions de travail nettement améliorées pour le personnel, grâce à des déplacements limités, des caisses jamais manipulées par les préparateurs, jusqu'au dépôt au coffre du client : les caisses de préparation de commandes sont déposées automatiquement sur un convoyeur, puis sont regroupées, empilées et déposées dans la zone de stockage par un robot préhenseur qui met automatiquement la commande à disposition de l'opérateur, sur un chariot.