



Drives Picking

La prévention des risques professionnels au cœur de l'activité des Drives



SOMMAIRE

Introduction page 3

Contexte page 4

1 Gestion des ressources humaines page 5

- > Types de contrats, horaires de travail
- > Santé des salariés

2 Infrastructure et environnement de travail page 6

- > Aménagement des locaux
- > Zones et types de stockage
- > Environnement de travail

3 Organisation de l'activité page 9

- > Préparation des commandes
- > Livraison client

Conclusion page 14

Pour en savoir plus page 15

Méthodologie de l'enquête page 16

Le Drive est un magasin-entrepôt dans lequel les salariés préparent les courses du client ayant effectué sa commande sur internet puis les chargent dans le coffre de sa voiture.

Il existe 2 types de Drives :

- > **Le Drive Picking** qui consiste à collecter des articles directement dans les rayonnages de la surface de vente, voire dans les réserves.
- > **Le Drive Autonome** qui consiste à collecter des articles dans les rayonnages d'un entrepôt.
Un Drive autonome peut être :
 - Accolé à un super ou un hypermarché portant la même enseigne.
 - Dépendant d'un magasin d'une même enseigne sans y être accolé.
 - Indépendant de tout autre magasin avec une Direction dédiée.

Ce document concerne uniquement **les Drives Picking**



Introduction

Les préventeurs des risques professionnels en région Centre (APST Centre, ARACT, Carsat, Direccte, Services de Santé au Travail) ont décidé de mener une enquête régionale sur l'activité des Drives en décembre 2011. Celle-ci s'est traduite par des observations de terrain et par l'administration de 2 questionnaires.

Le premier s'adressait aux entreprises elles-mêmes et 33 d'entre elles (tout types de Drives confondus) ont accepté d'y répondre, soit environ 1/3 des établissements de la région Centre-Val de Loire en 2012.

Le second a été renseigné par les médecins du travail de chaque établissement (Voir méthodologie complète de l'enquête p.16).

Deux objectifs étaient visés par notre enquête. Tout d'abord identifier les fonctionnements et les modes d'organisation des établissements existants.

Ensuite, préconiser des améliorations techniques, organisationnelles et humaines visant à préserver la santé des salariés et optimiser la qualité de leurs conditions de travail.

Les résultats et les préconisations présentés dans ce document n'ont pas de visée exhaustive. Il s'agit simplement de donner aux entreprises des repères pour mieux identifier les risques potentiels auxquels peuvent être soumis leurs salariés afin d'initier ou de poursuivre une démarche de prévention des risques adaptée.

Les résultats de l'enquête, présentés dans ce document, n'ont pas l'ambition d'être représentatifs (enseigne, taille, localisation...) et concernent uniquement les Drives Picking.



Contexte

Depuis 2008, une croissance notable de l'implantation des Drives a été observée sur l'ensemble du territoire. Fin 2015, ce nombre a suivi sa progression pour atteindre 3 632 Drives au niveau national, dont plus de 160 en région Centre (31% de Drives Autonomes et 69% de Drives Picking).

Depuis de nombreuses années, les différents préventeurs signalent la présence, **dans les secteurs de la grande distribution et de la logistique**, de risques professionnels avérés tels que les Troubles Musculo-Squelettiques, le bruit, les chutes de plain-pied, les risques liés à la circulation, les risques psychosociaux ou l'exposition aux ambiances thermiques variables.

Or, **les Drives se trouvent au croisement de ces deux secteurs d'activités**, cela a légitimé le lancement de cette enquête régionale.



Gestion des Ressources Humaines

L'effectif global moyen des établissements ayant répondu à l'enquête est de 4 salariés.

Types de contrat et horaires de travail

Les Drives Picking emploient en moyenne quatre salariés, avec un turn-over faible^[1]. La grande majorité des salariés sont employés en CDI, le recrutement étant effectué autant en interne qu'en externe. Le recours à l'intérim est très rare.

Plus de 2/3 de ces Drives sont organisés autour d'un chef avec une personne assurant les fonctions support (accueil, administratif). Les horaires du picking, majoritairement en journée, sont contrôlés par un système spécifique dans 4 cas sur 5. La polyvalence avec le magasin est rare pour la moitié des Drives sondés.

La santé des salariés

Le caractère récent de ce nouveau type de vente ne permet pas encore d'identifier des pathologies spécifiques à ce secteur d'activité. Les atteintes principales touchent l'appareil locomoteur, essentiellement le rachis et le membre supérieur. Elles sont liées aux contraintes posturales et au port de charges. On note également quelques troubles psychiques (troubles du sommeil, dépression, anxiété).



Au niveau du vécu au travail, le rythme de travail peut s'avérer stressant (devoir se dépêcher, pics d'activité non prévisibles, sous-effectif...). Plus de la moitié des salariés ont déclaré avoir des objectifs de productivité.

Par ailleurs, les équipements ne sont pas toujours bien adaptés et entretenus (chariots trop lourds, trop bas, travail en chambre froide...).

Malgré tout, au niveau du ressenti global, la grande majorité des salariés a confié au médecin un ressenti positif concernant son travail et la grande majorité des médecins a donné un avis favorable également.

Une étude Evrest sur les Drives en Nord-Pas-de-Calais^[2], menée en 2014 met en évidence les mêmes constats.

^[1] En 2011, le turn-over en France est d'environ 12 % selon les trimestres pour les entreprises de plus de 10 salariés selon une étude du Ministère du Travail.

^[2] Evrest région Nord-Pas-de-Calais. Action régionale Drive. Lettre d'information décembre 2014. Réseau régional Evrest Nord-Pas-de-Calais.

2

Infrastructure et environnement de travail

Aménagement des locaux

La préparation de commandes s'effectue dans les allées du magasin. Cela peut engendrer des difficultés de circulation entre les flux du personnel magasin, du personnel picking et des clients.

Dans plus de deux tiers des cas, les produits lourds (liquide,...) dans le magasin sont situés à proximité du local Drive et sont préparés en premier. Cela contraint le salarié à pousser une charge lourde durant toute la préparation de la commande. Les commandes sont ensuite stockées dans une zone dédiée en réserve comprise entre 100 et 300 m².

Zones et types de stockage

Un tiers des picking ont construit un bâtiment dédié à l'activité Drive. Les autres ont libéré de l'espace en réserve pour accueillir cette nouvelle activité. Dans les deux cas cette espace consacré au « Drive Picking » comprend :

- Une zone de stockage des contenants vides (chariots, bacs) et des commandes en attente de livraison.
- Une zone de stockage des produits frais et surgelés (chambre froide, réfrigérateurs, congélateurs).



- Le matériel de gestion informatique des commandes.
- Un accueil : deux tiers des picking disposent d'un accueil physique des clients géré par du personnel dédié ou par du personnel polyvalent.

Ces zones sont souvent sous dimensionnées (plus d'1/3 des Drives) et très encombrées.

Cet espace « picking », le plus souvent situé à une extrémité du magasin, peut présenter plusieurs contraintes :

- Accès aux locaux sociaux : utilisation de ceux du magasin (salle de pause / restauration, vestiaires, sanitaires,...) qui peuvent être éloignés de la réserve Drive.
- Gestion des produits avec antivols : certaines réserves Drive ne sont pas équipées de dispositif de retrait des antivols, ce qui peut engendrer des déplacements supplémentaires et une perte de temps.

- Environnement physique : manque d'éclairage, absence de chauffage.
- Espace de stockage des commandes souvent insuffisant.
- Aménagement insuffisant du poste informatique.

Environnement de travail

Moins d'un tiers des bâtiments sont neufs. Tous les bâtiments sont de plain-pied. Ils disposent d'une superficie moyenne d'environ 4 500 m² à parcourir pour réaliser les commandes. Les différentes activités (livraison, préparation et mise en rayon), occasionnent donc de nombreux déplacements à pieds.

Dans les réserves, de fortes variations de température ont été observées.

P PRÉCONISATIONS

- Dimensionner la zone dédiée au Drive au regard de l'activité, de l'organisation et des volumes attendus afin de favoriser des conditions de travail optimales.
- Prévoir des espaces complémentaires et/ou des zones tampon pour absorber les périodes de plus forte affluence
- Aménager l'espace dédié au Drive pour permettre aux salariés de travailler en autonomie, notamment en ayant à disposition les outils adéquats nécessaires à la réalisation de l'activité (retrait des antivols, identification des commandes...).
- Assurer un chauffage et un éclairage suffisant et adapté de cette zone de travail.
- Choisir un matériel de préparation de commandes en adéquation avec la largeur des allées.
- Organiser l'ordre de préparation de commandes pour favoriser le prélèvement des produits lourds sur le chemin du retour.



PRÉCONISATIONS **P**



➤ **Organiser les circuits**

de préparation de commandes et de livraison pour optimiser les déplacements et réduire les risques inhérents aux interactions clients et personnels dédiés au picking.



➤ **Mettre à disposition des chaussures de sécurité**

légères à semelles amorties (type « basket » de sécurité par exemple).



➤ **Fournir des vêtements adaptés aux différentes températures**

(blouson, tee-shirt, manchon pour éviter les frottements du PDA⁽¹⁾). Ces équipements doivent être mis à disposition des salariés au plus près de la zone de travail.

⁽¹⁾ PDA - Personal Digital Assistant
Outil de gestion de la préparation de commandes

Organisation de l'activité

Un Drive Picking se compose de plusieurs tâches :

Préparation de commandes

Consiste à prélever les produits commandés par un client à partir d'une liste, dans le magasin. Les produits sont rassemblés dans un contenant (bac, chariot,...) et apportés dans la zone Drive en réserve.

Livraison

Consiste à finaliser la préparation de commandes, amener le chariot sur le quai et déposer les courses dans le coffre du client.

Mise en rayon

La mise en rayon est réalisée par les salariés du magasin.

Le volume d'activité moyen est d'environ 20 commandes par jour. En cas de surcharges d'activités, des salariés du magasin viennent en renfort.

P PRÉCONISATIONS

➤ **Informatiser et gérer la ramasse par les salariés du Drive pour éviter les erreurs de prélèvement et les opérations de contrôle qui entraînent une hyper sollicitation cognitive et ostéo-articulaire.**

La préparation de commandes

On observe plusieurs organisations pour la préparation de commandes. Les principales sont :

La ramasse :

Elle consiste à faire prélever, par les salariés chargés de la mise en rayon du magasin, tous les produits commandés d'un même secteur pour un ensemble de clients. Le salarié du Drive se limite alors à récupérer les produits préparés et à les répartir par client.

Ce mode de fonctionnement permet de limiter les déplacements des salariés dédiés au picking dans les rayons et de gagner du temps sur la recherche des références.

L'absence de gestion informatisée de la ramasse peut entraîner des erreurs de prélèvement et de respect de la DLC*. Dans ce cas, le salarié du Drive doit effectuer des contrôles voire des déplacements complémentaires.




Ce système de ramasse multiplie le nombre de manipulation et de port de charges (plus qu'une préparation classique), augmentant les sollicitations articulaires.

* Date limite de consommation.

La préparation mono client ou multi clients

Elle consiste à prendre en charge, par les employés du Drive, une ou plusieurs commandes soit dans leur intégralité, soit par secteur, soit les deux (en fonction du volume de clients en attente).

Ce système entraîne des déplacements plus nombreux car la commande est entièrement réalisée par les employés du Drive, qui parcourent les allées du magasin et sont dépendants de l'affluence de clients. Cette organisation atteint vite ses limites dans le cas de gros volumes de commande ou de surface de vente importante. En revanche, l'avantage est de pouvoir préparer en une seule manipulation l'ensemble de la commande. Les Drives Picking ne disposent pas en général de leur propre matériel, celui-ci étant partagé avec le magasin (chariot). Toutefois différents types de matériels peuvent être utilisés :

| Typologie de chariot | Avantages | Inconvénients |
|--|--|---|
| <p data-bbox="150 555 306 608">Bac sur socle à roulettes</p>  | <ul data-bbox="398 564 642 759" style="list-style-type: none">• Gain de place en stockage• Maniabilité et empilement• Le poids à vide réduit• Minimisation des reprises• Prélèvement des produits lourds peut être effectué en dernier | <ul data-bbox="729 592 953 730" style="list-style-type: none">• Dimensions• Chargement du premier niveau de bacs• Risque d'empilements excessifs |
| <p data-bbox="150 815 306 839">Chariot client</p>  | <ul data-bbox="398 847 659 954" style="list-style-type: none">• Déjà disponible dans les enseignes• Robustesse, peu d'entretien• Minimisation des reprises | <ul data-bbox="729 831 972 970" style="list-style-type: none">• Profondeur importante nécessitant des postures contraignantes• Poids et maniabilité• Emprise au sol |
| <p data-bbox="150 1038 306 1091">Chariot dédié / spécifique</p>  | <ul data-bbox="398 1107 598 1131" style="list-style-type: none">• +/- adapté à l'activité | <ul data-bbox="729 1094 911 1171" style="list-style-type: none">• Chariots différents pour la préparation et la livraison |

P PRÉCONISATIONS

- Mener une veille sur l'évolution des matériels/équipements disponibles sur le marché.
- Associer les utilisateurs au choix du matériel.

L'outil de gestion de la préparation de commandes (appelé PDA¹) diffère selon les enseignes. Il a été observé principalement l'utilisation de :

Scanner à main : prise en main de l'appareil obligatoire ce qui monopolise une main, orientation parfois contraignante du poignet pour scanner (suivant les modèles) ; cet appareil n'est pas dédié spécifiquement à l'activité.

Scanner poignet : poids, accrochage permanent au bras, lisibilité de l'écran, hygiène au contact du bras. Il permet de libérer la main, il sera essentiel de bien positionner l'écran sur l'avant-bras pour limiter les mouvements de rotation.

Commande vocale : libère les mains mais présente une charge mentale importante et une perte d'autonomie.

Liste de courses papier / crayon : encombrement et gestuelle contraignante.

À tous ces outils s'ajoute une charge cognitive liée à la gestion du téléphone de service et à l'interruption des tâches par les clients.

Pour les Drives utilisant un terminal informatisé, les produits sont identifiés par des adresses de stockage géolocalisées. Pour les autres, les salariés s'appuient sur leur connaissance de l'implantation du magasin. Cependant, le positionnement des produits dans les rayonnages varie de manière saisonnière et en fonction des promotions, ce qui peut perturber la préparation de commandes. Seul un tiers des Drives sondés installe une signalétique spécifique dans le magasin pour la préparation de commande.

⁽¹⁾ PDA - Personal Digital Assistant
Outil de gestion de la préparation de commandes

P PRÉCONISATIONS

➤ Concernant le chariot, être vigilant sur les caractéristiques suivantes :

- > La maniabilité,
- > Les hauteurs de dépose des produits,
- > La hauteur de la poignée,
- > La présence de freins, pour les chariots lors de la livraison,
- > La protection des zones du chariot pouvant venir heurter les jambes des salariés,
- > Les choix d'organisation en fonction de la taille de la zone de stockage,
- > Les évolutions de l'activité (montée en volume)

➤ Pour le PDA, prendre en considération le poids, l'encombrement et la clarté de l'information sur l'affichage. La commande vocale n'est pas recommandée du fait de la charge mentale potentiellement occasionnée.

➤ Utiliser des terminaux adaptés à la préparation de commandes (PDA), permettant de prévenir de l'arrivée d'un client directement sur l'écran.

➤ Identifier les produits référencés Drive dans les rayonnages (à l'aide de pastilles de couleurs...) pour faciliter la préparation de commande et informer les clients des produits disponibles.

➤ Afficher une photo de chaque produit sur le PDA afin de faciliter son identification dans les rayons.

La livraison client

Avant la livraison, la commande préparée est stockée dans les contenants dédiés à la nature des produits (réfrigérateurs, armoires réfrigérées, congélateurs horizontaux ou verticaux, chariots, bacs, sacs...) sur la zone définie.

L'identification du client se fait :

- Au niveau des bornes (à l'entrée, au quai de livraison...),
- À l'interphone,
- À l'aide d'une sonnette,
- À l'accueil du magasin.

Le salarié du picking, prévenu par téléphone ou PDA, dispose alors de 2 à 5 minutes pour effectuer la livraison. Il doit pour cela arrêter son activité en cours et revenir au plus vite dans la zone de livraison.

Au moment de la livraison, le salarié peut être amené à :

- Proposer des produits similaires en cas de rupture,
- Gérer les réclamations des clients (remplacements de produits abîmés, défectueux, manquants et/ou des remboursements, avoirs...),
- Prendre en compte des bons de réduction dans la moitié des structures,
- Prendre en compte les changements de dernière minute à la demande du client (ajout ou suppression d'un produit).

La moitié des « Picking » propose uniquement un paiement en ligne. Un tiers proposent, au choix, un paiement en ligne ou à la livraison sur borne ou à l'accueil.

Le paiement à la livraison peut générer d'autres contraintes (interruption de tâche, gestion de l'aléa, pression temporelle, vol, risque d'agression...) engendrant potentiellement une charge mentale pour les salariés et une perte de temps pour le client.



P PRÉCONISATIONS

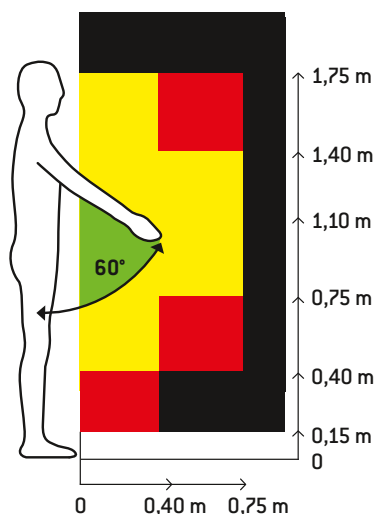
- Utiliser des réfrigérateurs et des congélateurs verticaux dont la conception respecte les zones de confort (cf. schéma ci-dessous) pour limiter les postures contraignantes.
- Utiliser un matériel identique pour la préparation de la commande et la livraison. Cela permet de limiter les manipulations et manutentions supplémentaires.
- Adapter la surface de stockage au volume des commandes.
- Mettre en place des équipes dédiées, préparation ou livraison, en période de forte affluence. Le client peut ainsi être servi au plus vite sans occasionner d'interruption dans le travail du salarié effectuant le picking (charge mentale, risque d'erreurs).
- Organiser la gestion des aléas en amont afin de limiter les pertes de temps et les déplacements supplémentaires dans le magasin.
- Privilégier le paiement en ligne.

Schématisation des zones de contraintes posturales pour la mise en rayon dans les mobiliers



(1) NF X35-109 : Ergonomie Manutention manuelle de charge pour soulever, déplacer et pousser/tirer

Source : CRAMIF - DTE 24-2 « Conception des mobiliers »



Conclusion

L'enquête menée dans les Drives Picking a permis de confirmer l'existence d'un certain nombre de facteurs de risques aussi bien d'ordre physique que psychosocial. Elle a également mis en évidence les caractéristiques spécifiques de cette activité et ses conséquences sur la santé.

Dans ce secteur d'activité, il est important d'être vigilant sur l'impact de ces contraintes professionnelles sur la santé des salariés. Les médecins du travail y ont notamment relevé des plaintes et troubles ostéo-articulaires et psychiques non négligeables.

Ce document propose un ensemble de préconisations afin d'améliorer les conditions de travail et de préserver la santé des salariés dans ce secteur nouveau et évolutif. Celles-ci sont de plusieurs ordres :

- **Anticiper l'activité humaine** au sein de la structure et **adapter l'organisation si possible dès la conception**,
- **Réduire les déplacements des salariés** en optimisant le circuit de livraison et en orientant le client vers une place de stationnement au plus près de la porte,

- **Veiller à répartir la charge de travail** de manière à réduire les effets liés à la pression temporelle, à l'atteinte des objectifs, à la « surcharge cognitive », notamment en maîtrisant les différents signaux (sonores et lumineux),

- **Concevoir des espaces de travail sécurisés et confortables** au niveau technique (racks dynamiques, armoires réfrigérées, chariots et matériels adaptés...) et organisationnel (placement des produits en fonction de la fréquence de rotation, privilégier une rotation entre les activités et les zones de travail,...),

- **Mettre à disposition des équipements personnalisés adaptés** (tenues chaudes, chaussures coquées,...).

Sans être exhaustif, ce document permet de fournir aux entreprises des repères pour identifier et prévenir les risques auxquels peuvent être soumis leurs salariés. En cela, il constitue une aide pour poursuivre une réflexion sur la démarche de prévention en collaboration avec les différents acteurs de l'entreprise.

Nous remercions l'ensemble des enseignes ayant participé à cette étude et ayant accepté de nous ouvrir leurs portes.

Pour en savoir plus



← **Les Drives, de la conception à l'exploitation** - Plaquette Carsat Pays-de-la-Loire : https://www.carsat-pl.fr/telechargements/pdf/entreprises/drives_plaquette.pdf

Série de 10 fiches thématiques →
venant en complément de la plaquette

« *Les Drives, de la conception à l'exploitation* » :

- Fiche 1 : Circulation extérieure
- Fiche 2 : Chutes de hauteur
- Fiche 3 : Éclairage
- Fiche 4 : Manutentions manuelles
- Fiche 5 : Agencement des espaces de travail
- Fiche 6 : Ambiances physiques de travail
- Fiche 7 : Chutes de plain-pied
- Fiche 8 : Déchargement - mise à quai
- Fiche 9 : Organisation des équipes
- Fiche 10 : Drive intégré avec picking magasin



<https://www.carsat-pl.fr/entreprises/prevenir-vos-risques-professionnels/les-risques-les-themes/drives.html>

EVREST RÉGION NORD PAS DE CALAIS, Action régionale Drive.

Lettre d'information Décembre 2014 - Réseau régional EVREST Nord - Pas-de-Calais :

http://evrest.alamarge.org/_docs/Fichier/2015/15-150311021251.pdf

Entrepôts du commerce et de la grande distribution

Guide pour la prévention des risques du métier de préparateur de commandes,

INRS ED 6039 03/2009 :

<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206039>

Étude Drives Autonomes - Plaquette région Centre (SSTI, Carsat, Direccte). Novembre 2016

La prévention des risques au cœur de l'activité des Drives

Étude Drives Picking - Plaquette région Centre (SSTI, Carsat, Direccte). Novembre 2016

La prévention des risques au cœur de l'activité des Drives

Les Drives - Prévention des risques professionnels. INRS, ED 6203

Méthodologie de l'enquête

Le projet s'est décliné en trois étapes :

1

Observations et questionnements en entreprise par les services de santé au travail afin d'identifier les modes d'organisation du travail, les contraintes et les ressources des deux typologies principales de Drives (Picking et Autonomes).

2

Partage de connaissances entre préventeurs sur les constats issus des premières observations régionales. Le but est de faciliter les futures actions sur ce secteur d'activité, sur la base d'études ergonomiques approfondies.

3

Réalisation d'une communication des premières observations au sein des Drives participants et de deux documents à destination de l'ensemble des Drives Picking et Autonomes de la région, afin de les orienter sur les points d'amélioration et de vigilance.

> Outils utilisés pour l'enquête auprès des entreprises

Un questionnaire, complété avec l'entreprise sur le terrain, permettant d'identifier les caractéristiques d'un Drive et son mode de fonctionnement, autour de 4 grandes parties :

- **Les ressources humaines** : effectifs, arrêts travail, typologie de la population...
- **L'infrastructure** : description de l'agencement des locaux, nombre de références...
- **L'organisation** : horaires, gestion des pauses, gestion des produits...
- **Les matériels disponibles dans les Drives** : système informatique, EPI...

Un questionnaire santé renseigné par le médecin du travail de l'établissement, permettant de répertorier :

- **Les constats médicaux** : appareil locomoteur, psychisme, conduites addictives,...
- **Les décisions d'aptitude et restrictions** : nombre et types d'inaptitudes, aptitudes avec restrictions, aménagements de poste...
- **Le vécu au travail** : détaillant les facteurs de risques spécifiques et le ressenti des salariés sur leurs situations de travail.

Cette enquête a été menée par l'ensemble des services de santé au travail de la région Centre, la CARSAT et la Direccte. **Pour tout renseignement, vous pouvez contacter votre service de santé au travail ou votre contrôleur sécurité de la CARSAT.**

