

LES RISQUES PROFESSIONNELS LIES AUX CONCEPTS "DRIVE" DE LA GRANDE DISTRIBUTION



Florian DESCAMPS, Fabien GOAVEC,
Bastien LIZER

Projet étudiant UE5 année 2013 - 2014

Master PRNT

25/04/2014

Sommaire

Sommaire	3
Introduction.....	5
1 DRIVES de la grande distribution : concept, contexte, évolution, enjeux	7
1.1 Le concept et son évolution :.....	7
1.2 Organisation générale des drives :.....	8
1.3 Les risques professionnels, leur intégration :	10
1.4 Des enjeux importants :	10
2 Le contexte réglementaire lié au Drive.....	11
2.1 La Prise en compte de la pénibilité au travail dans les Drives.....	11
2.1.1 <i>Qu'est ce que la Pénibilité au travail ?.....</i>	11
2.1.2 <i>Pourquoi les Drives sont concernés par la pénibilité ?.....</i>	12
2.2 La prise en compte des autres risques liés au Drive	13
3 Rôles et missions des instances représentatives du personnel en matière de Santé et sécurité au travail (SST).....	14
4 Les risques liés au Drive	15
4.1 Les risques majeurs liés au Drive	15
4.1.1 <i>Les manutentions manuelles de charges @.....</i>	16
4.1.1.1 Comment les identifier ?.....	16
4.1.1.2 Comment les évaluer ?	16
4.1.1.3 Comment les prévenir ?.....	17
4.1.2 <i>Les manutentions mécaniques</i>	18
4.1.2.1 Comment les identifier ?.....	18
4.1.2.2 Comment les évaluer ?	18
4.1.2.3 Comment les prévenir ?.....	19
4.1.3 <i>Les chutes de plain-pied.....</i>	19
4.1.3.1 Comment les identifier ?.....	19
4.1.3.2 Comment les évaluer ?	20
4.1.3.3 Comment les prévenir ?.....	20
4.2 Les risques spécifiques au Drive	21
4.2.1 <i>Les agents chimiques dangereux liés aux échappements des véhicules @.....</i>	21
4.2.1.1 Comment les identifier ?.....	21
4.2.1.2 Comment les évaluer ?	21

4.2.1.3	Comment les prévenir ?	21
4.2.2	<i>Les agressions et les violences</i>	22
4.2.2.1	Comment les identifier ?	22
4.2.2.2	Comment les évaluer ?	22
4.2.2.3	Comment les prévenir ?	23
4.2.3	<i>La Charge mentale</i>	23
4.2.3.1	Comment l'identifier ?	23
4.2.3.2	Comment l'évaluer ?	24
4.2.3.3	Comment la Prévenir ?	25
4.2.4	<i>Les circulations internes et externes</i>	26
4.2.4.1	Comment les identifier ?	26
4.2.4.2	Comment les évaluer ?	27
4.2.4.3	Comment les prévenir ?	27
4.2.5	<i>Les températures extrêmes @</i>	29
4.2.5.1	Comment les identifier ?	29
4.2.5.2	Comment les évaluer ?	29
4.2.5.3	Comment les prévenir ?	29
Conclusion	31
Bibliographie	32

Introduction

Le Drive est un concept en pleine expansion depuis les années 2000. Aujourd'hui, on dénombre environ 3000 Drives en France. Cette nouvelle activité ouvre la porte à de nouveaux risques. Quels sont-ils? Dans quel contexte réglementaire s'inscrivent-ils? Comment les appréhender ?

Ce dossier a été réalisé dans le but d'être un outil d'aide à la prévention des risques professionnels liés au concept Drive de la grande distribution. Il dressera le contexte réglementaire en dissociant les risques liés à la Pénibilité des autres risques. Puis, il traitera des risques majeurs et spécifiques liés au Drive en suivant une démarche logique de prévention qui est : Comment les identifier? Comment les évaluer? Comment les prévenir en distinguant les mesures organisationnelles, techniques et humaines.

Il faut noter que ce dossier reprend les principaux risques et ne renvoie pas vers l'ensemble des risques présents dans les Drives.

1 DRIVES de la grande distribution : concept, contexte, évolution, enjeux

1.1 Le concept et son évolution :

En France, alors que la grande distribution rencontre, depuis le début de la crise, quelques difficultés économiques, une de ses activités se porte bien. Il s'agit du Drive, concept de e-commerce qui consiste à commander ses courses sur internet et à les récupérer à un point de retrait, en voiture généralement.

L'enseigne Auchan fut la première à croire en ce concept révolutionnaire et unique au monde en lançant sa première structure de Drive (nommée « Auchan express » à l'époque) à Leers, près de Lille, dès juin 2000. L'expérience, qui fut concluante (300 voitures dès le 1er jour d'ouverture), ouvra de nouvelles perspectives, notamment pour contrer l'essor du hard discount. Après Auchan, de nombreuses autres enseignes décidèrent progressivement de développer cette activité : en particulier E. Leclerc en 2007, suivit par Intermarché, puis Carrefour.

Aujourd'hui, le Drive est ancré dans notre paysage commercial et s'inscrit parmi les nouveaux services proposés aux consommateurs par la plupart des enseignes de la grande distribution, et par d'autres spécifiquement créées pour le concept. Citons les principales : Auchan drive, Carrefour drive, Chronodrive, Casino express, Mes coursesCasino, Cora drive, courses U, le Drive Intermarché, E. Leclerc drive, Leader drive, Monoprix drive, et Simply Drive.



Logos des principales enseignes Drive en France :

Du point de vue quantitatif, entre 2011 et 2013, le parc Drives des distributeurs français est passé d'environ 700 unités à plus de 2800, d'après des données *LSA Expert* (magazine de la grande consommation), soit une croissance de quasiment 300 % en 24 mois. Depuis le milieu de l'année 2013, on constate cependant, chaque mois, une diminution du nombre de nouvelles ouvertures. Après une croissance effrénée, le concept semble ainsi aborder une phase de maturité. Désormais, de nouvelles questions émergent : Comment perfectionner le modèle de gestion ? Quelles sont les opportunités de croissance ? Qu'en est-il de la concurrence étrangère ? C'est aussi l'occasion d'aborder les risques professionnels spécifiques à cette activité.

Quelques chiffres :

2 807 Drives en France à fin 2013 ;

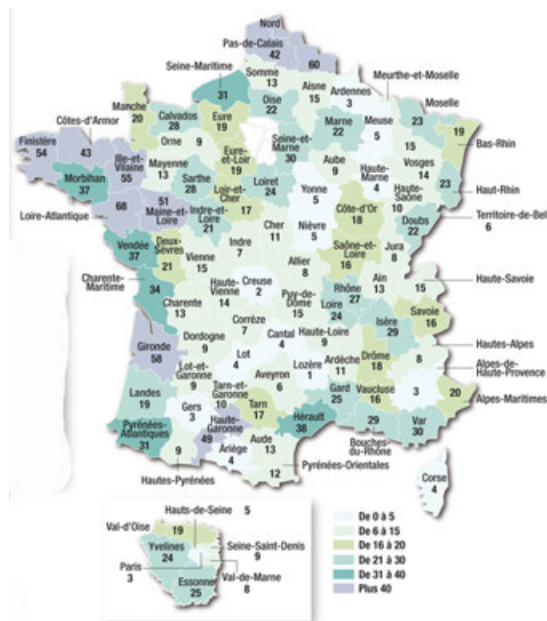
6,17 Milliards d'€ de chiffre d'affaire réévalué pour 2015, contre 4,75 Milliards initialement prévus ;

8 % de part de marché (grande distribution) pour 2015, contre 4 % à fin 2013 ;

6,8 Millions de ménages clients à fin 2013.

Carte de France des drives par départements, au 1^{er} juin 2013 :

(Source LSA Conso)



1.2 Organisation générale des drives :

Définition de « picking » :

Le « picking » (« Cueillette » en anglais) en logistique, correspond à l'action d'aller chercher des produits dans le stock pour les regrouper à l'endroit souhaité. C'est l'étape précédant le « colisage ».

Deux concepts de drives se côtoient aujourd'hui : le « drive-piéton », et le « pure-drive ».

Dans un **« drive-piéton »**, le consommateur se rend à pieds à l'intérieur du magasin dans lequel il a choisi de récupérer ses achats. Il s'agit donc d'un simple « emporté magasin », à l'intérieur d'un magasin traditionnel. Côté employés, le picking peut se faire, selon le choix des enseignes, en magasin ou en entrepôt. On retrouve ce modèle chez Système U, Intermarché et Simplymarket par exemple.

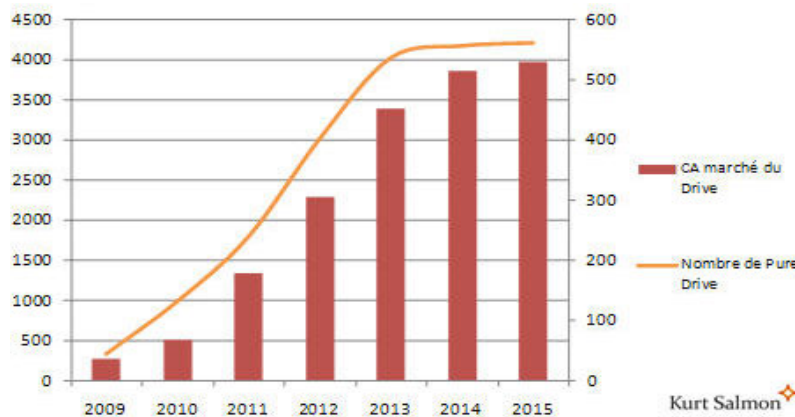
Dans un **« pure-drive »**, le consommateur récupère sa commande en se rendant, directement avec son véhicule, sur le lieu de retrait qu'il a choisi, et qui peut être un entrepôt indépendant (Drive solo), ou un espace accolé au magasin traditionnel. Selon ce système, après s'être identifié sur place par un code personnel, le client récupère ses achats grâce à l'intervention d'une équipe en charge de remplir son coffre. Ceci sans que le consommateur ne soit obligé de descendre de son véhicule. Côté salariés, là encore, selon le choix des

enseignes, le picking peut se faire en magasin ou en entrepôt. Ce modèle est principalement exploité par Auchan, E. Leclerc, et par les enseignes ne proposant que le concept Drive telles que Chronodrive.

Dans le présent dossier, nous nous intéresserons aux « pure-drives » avec picking entrepôt. Outre le fait qu'il s'agit du modèle amené à se développer le plus dans les années à venir, c'est également celui pour lequel les risques professionnels sont les plus nombreux et les plus variés, notamment en raison du travail en entrepôt et de la livraison des clients à leur voiture.

Marché du « pure-drive » (entre 2009 et 2015):

(Source Kurt Salmon, cabinet de conseil en management et stratégie)



Exemple de fonctionnement d'un Pure-Drive, picking entrepôt :

Côté client, l'articulation est globalement la suivante : le client passe une commande depuis le site internet de l'enseigne, puis choisit le jour et l'heure du retrait. Une fois sur place, il s'identifie à l'aide d'un code personnel, stationne son véhicule à un emplacement dédié, et réceptionne la marchandise qui lui est amenée par du personnel du drive. Le paiement peut généralement se faire soit directement sur internet, soit sur place le jour du retrait.

Côté enseigne, l'articulation est globalement la suivante : l'entrepôt de l'enseigne choisie par le client reçoit la commande, la mémorise, et la traite le jour J. La commande est préparée en amont, avant l'arrivée du client, secteur par secteur (produits de grande consommation, produits frais, fruits et légumes, produits surgelés...). Lorsque le client s'identifie, le personnel chargé de la livraison est averti, et se charge de rassembler la commande, puis de livrer le client directement à son véhicule, en opérant également le chargement. Ainsi, au sein d'un drive, il existe principalement trois métiers, avec leurs contraintes respectives :

réceptionniste : prise en compte des livraisons de marchandise, remplissage des racks de l'entrepôt ;

préparateur : préparation de la commande d'un client, avant son arrivée, secteur par secteur ;

livreur : rassemblement de la commande et livraison du client, dès que celui-ci se présente.

Selon les enseignes et la taille des Drives, un même salarié peut être affecté à un seul de ces postes, ou réaliser plusieurs de ces tâches.

1.3 Les risques professionnels, leur intégration :

Le concept drive s'est développé récemment et très rapidement, d'où le manque de recul sur la sinistralité des accidents et des maladies professionnelles.

Dans le magazine LSA Conso, un représentant du personnel d'une enseigne de la grande distribution affirmait en juillet 2013 : *« Il y a de la casse, de nombreuses tendinites. Les personnes marchent beaucoup, avec un chariot qui peut peser très lourd. Il leur arrive de faire 10 ou 12 kilomètres par jour ».*

Selon un ingénieur-conseil à la CRAMIF (Caisse régionale d'assurance-maladie d'Ile-de-France) : *« Au niveau de l'Assurance maladie, aucun code-risque ne répertorie les métiers du drive, l'activité étant trop récente ; mais les risques sont connus : ceux liés à la manipulation d'articles lourds, le fait de devoir se déplacer rapidement... ».*

Clairement, travailler dans un drive entraîne une activité répétitive, fatigante, et nécessite parfois le port de charges lourdes. Autant de tâches qui rendent potentiellement dangereux le travail dans ces entrepôts. L'intégration de la prévention des risques professionnels dès la phase de conception des projets est la voie privilégiée garantissant la meilleure protection des salariés. Rappelons en effet que c'est à la source que les actions de préventions s'avèrent les plus efficaces pour éliminer, ou aider à réduire significativement les risques auxquels ils sont exposés. Les informations contenues dans le présent dossier, issues en particulier du retour d'expérience de drives existants, sont vouées à permettre une intégration de la prévention des risques professionnels le plus en amont possible des projets nouveaux. Ces mesures peuvent, et doivent, évidemment s'étendre aux drives existants, notamment lors de phases de rénovation ou d'extension.

1.4 Des enjeux importants :

Les enjeux liés à la prise en compte des risques professionnels sont nombreux et variés, et concernent toutes les entreprises, de la plus grande à la plus petite. Elles disposent, pour les prendre en compte et adopter les mesures de prévention/protection adaptées et efficaces, de ressources internes et externes. Citons par exemple les membres des instances représentatives du personnel, dont les rôles et les missions sont détaillés plus loin dans ce dossier.

Les enjeux socio-économiques apparaissent comme les principaux enjeux, bien que d'autres tels que les enjeux juridiques doivent être pris en compte.

Côté social, pour les salariés, il s'agit de limiter au plus bas possible les impacts santé tels que la douleur ou la souffrance (physique ou morale), le stress et la fatigue nerveuse, les blessures, et éviter l'incapacité temporaire ou permanente, l'inaptitude, la perte d'emploi, ou encore les atteintes à la sphère personnelle. Pour l'entreprise, la prévention contribue à favoriser la confiance des salariés en leur employeur, à l'augmentation de la motivation, l'amélioration de la reconnaissance, la mise en œuvre d'objectifs et de priorités partagés, ou encore l'amélioration du climat social.

Mais au-delà de ce volet, l'aspect économique est primordial pour la bonne santé des entreprises, et ne doit pas être négligé en matière de santé-sécurité au travail.

En cas d'AT/MP, rappelons que l'entreprise prend en charge le coût de la réparation du préjudice humain (c'est le coût direct), et le coût engendré par les incidences sur son fonctionnement (c'est le coût indirect). Pour le coût direct, cela se fait au travers de son taux de cotisation au titre des AT/MP, calculé par la branche tarification de la CARSAT, de manière à assurer un équilibre entre Prestations fournies et Cotisation des entreprises. Pour les coûts indirects, il s'agit notamment : des coûts salariaux (remplacement), des pertes

de production et de qualité, des coûts matériels et administratifs, de la perte de compétence, ou encore de l'altération de l'image de marque. D'autre part, rappelons que ces deux grands volets (social et économique) sont intimement liés, l'un servant l'autre et inversement.

Enfin, dans le cas précis des Drives, la productivité apparaît comme une notion très importante. Il convient de préciser que la prise en compte des risques professionnels, par la mise en place de mesures de prévention adaptées et efficaces, s'accompagne très souvent d'une augmentation de cette productivité : moins d'erreur de commande, moins d'absentéisme, moins de fatigue en fin de période de travail donc respect des objectifs du début à la fin, moins de casse matérielle...

2 Le contexte réglementaire lié au Drive

Il n'existe pas aujourd'hui de textes qui réglementent la prévention des risques professionnels propre au secteur du Drive de la grande distribution. Cependant, de part son activité, le Drive est concerné par la nouvelle loi n°2014-40 sur le volet pénibilité (Titre VI – Chapitre I) pour des risques comme les manutentions manuelles, les températures extrêmes ou les agents chimiques dangereux... Pour ces risques, ainsi que les autres risques (circulation, agression, manutention mécanique...) la référence reste le Code du travail (CT). Cette partie traite donc du contexte réglementaire lié au Drive.

2.1 La Prise en compte de la pénibilité au travail dans les Drives

2.1.1 Qu'est ce que la Pénibilité au travail ?

La pénibilité se caractérise par deux éléments constitutifs :

Une exposition du travailleur à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur sa santé.

Ces facteurs de risque sont liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif, certains rythmes de travail.

Dix facteurs de pénibilité sont réglementairement définis :

A- Contraintes physiques marquées

- Manutentions manuelles de charges, c'est-à-dire toute opération de transport ou de soutien d'une charge dont le levage, la pose, la poussée, la traction, le port ou le déplacement, qui exige l'effort physique d'un ou de plusieurs travailleurs
- Postures pénibles définies comme positions forcées des articulations
- Vibrations mécaniques transmises aux mains et aux bras et celles transmises à l'ensemble du corps

B- Environnement physique agressif

- Agents chimiques dangereux, y compris les poussières et les fumées
- Activités exercées en milieu hyperbare
- Températures extrêmes
- Bruit

C- Rythmes de travail

- Travail de nuit sous certaines conditions
- Travail en équipes successives alternantes, communément appelé travail posté (comme par exemple les 3 x 8 ou 2 x 12)
- Travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste, à une cadence contrainte, imposée ou non par le déplacement automatique d'une pièce ou par la rémunération à la pièce, avec un temps de cycle défini

2.1.2 Pourquoi les Drives sont-ils concernés par la pénibilité ?

Le Drive est une activité particulièrement concernée par la réglementation sur la pénibilité compte tenu des nombreux facteurs de pénibilité rencontrés par les salariés lors de l'exécution des tâches de travail.

L'objet de cette partie est de présenter les facteurs de pénibilité présents dans les Drives, et les associer à la réglementation qui leur est applicable.

- **Les manutentions manuelles de charges (Art. R.4541-3 et R.4541-5 du CT).** L'employeur prend les mesures d'organisation appropriées ou utilise les moyens appropriés, notamment les équipements mécaniques, afin d'éviter le recours à la manutention manuelle de charges par les travailleurs. Lorsque la manutention manuelle ne peut pas être évitée, l'employeur évalue les risques que font encourir les opérations de manutention pour la santé et la sécurité des travailleurs ; organise les postes de travail de façon à éviter ou à réduire les risques, notamment dorsolombaires, en mettant en particulier à la disposition des travailleurs des aides mécaniques ou, à défaut de pouvoir les mettre en œuvre, les accessoires de préhension propres à rendre leur tâche plus sûre et moins pénible.
- **Les Agents Chimiques Dangereux liés aux échappements des véhicules (Art R.4412-1 à 4412-160.** Les gaz d'échappement des véhicules contiennent du monoxyde de carbone, du dioxyde d'azote et des particules fines qui renferment des HAP (hydrocarbure aromatique polycyclique). Le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC), a classé ces particules comme étant cancérigène. L'employeur doit donc tenir compte de la réglementation propre aux agents chimiques dangereux et des dispositions pour les substances cancérigènes. Pour toute activité susceptible de présenter un risque d'exposition à des agents cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction, l'employeur évalue la nature, le degré et la durée de l'exposition des travailleurs afin de pouvoir apprécier les risques pour leur santé ou leur sécurité et de définir les mesures de prévention à prendre. Un arrêté conjoint des ministres chargés du travail et de l'agriculture peut préciser les conditions de cette évaluation (Art R 4412 – 61).
- **Les températures extrêmes (R. 4223-13 à 15).** Les travailleurs des Drives sont exposés au froid dans les locaux réfrigérés pour les produits frais, et dans les chambres froides. Aucune précision de de température minimale et/ou de type de mesures préconisées selon le niveau de température, ne sont fixés par le Code du travail à ce jour mais il est stipulé que l'employeur doit prendre, après avis du médecin du travail et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, des délégués du personnel, toutes dispositions nécessaires pour assurer la protection des travailleurs contre le froid et les intempéries.
- **Le travail de nuit (Art L.3122-29 à L3122-38).** Tout travail entre 21 heures et 6 heures est considéré comme travail de nuit. Le recours au travail de nuit doit être ~~est~~ exceptionnel. Il prend en compte les impératifs de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs et est justifié par la nécessité d'assurer la continuité de l'activité économique ou des services d'utilité sociale. Il peut arriver que le

travail de nuit soit justifié dans l'activité Drive, pour pallier aux risques de co-activité entre les préparateurs et les réceptionneurs.

- Le travail en équipes successives alternantes. Le principal texte qui encadre le travail posté est la directive **2003/88/CE du Parlement européen et du Conseil** du 4 novembre 2003 fixant les prescriptions minimales générales de sécurité et de santé en matière d'aménagement du temps de travail et donnant les principales définitions (travail posté, travail de nuit...). Les règles relatives à la durée du travail et les modalités de répartition et d'aménagement des horaires sont précisées dans les articles L.3121-1 et suivants du Code du travail.

Nous développerons dans ce dossier les risques notés en gras qui nous semblent être majorant dans les Drives et sur lesquels il est facile d'agir.

Remarque : Les exploitants de Drive devront être vigilants quant à l'évolution de la partie réglementaire du code du travail concernant le volet pénibilité. Les facteurs de pénibilité seront identifiés dans le dossier avec le pictogramme suivant « © »

2.2 La prise en compte des autres risques liés au Drive

Il est bon de rappeler que " l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé de son personnel » sur la base de principes généraux de prévention parmi lesquels figure l'évaluation des risques (Art. L 4121 - 1 à L4121 - 3 du CT).

Parmi les autres risques liés au drive on trouve :

- **Les manutentions mécaniques (Art. R.4541-3 et R.4541-5 du CT ; R. 4323-55 à R. 4323-57 du CT).** L'employeur prend les mesures d'organisation appropriées ou utilise les moyens appropriés, notamment les équipements mécaniques, afin d'éviter le recours à la manutention manuelle de charges par les travailleurs. Seuls des travailleurs formés peuvent conduire des équipements de travail mobiles automoteurs et des équipements de travail servant au levage. Pour la conduite des équipements présentant des risques particuliers, une autorisation de conduite délivrée par l'employeur est nécessaire.
- **Les chutes de plains pieds (Art. R.4224-20).** Des zones de dangers comportant des risques de chute doivent être balisées afin de permettre le contournement de celles-ci. D'après l'article R. 4224-4 du CT l'employeur peut aussi prendre les mesures appropriées afin que les salariés puissent accéder aux zones de danger. L'éclairage est également un facteur important pour ce risque, les articles R. 4223-1 à R. 4223-11 réglementent ce dernier.
- **Les agressions et les violences (accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail (2010)).** De par son obligation de sécurité, l'employeur doit assurer la santé et la sécurité de ses travailleurs. La prévention de la violence en fait partie, particulièrement la violence verbale du public en cas de rupture de marchandises ou les problèmes dus à une population plus agressive la nuit.
- **La charge mentale.** Il n'existe pas de texte réglementaire sur la charge mentale à proprement parler. Cependant l'employeur est tenu d'assurer la santé physique et **mentale** de ses travailleurs (art L 4121-1) en s'appuyant sur les principes généraux de prévention (Art L 4121-2). En dehors des dispositions générales et particulières, les entreprises sont soumises à l'accord national interprofessionnel signé en juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009. Cet accord propose des

indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir. L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme « *l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication et des facteurs subjectifs* ». Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire. La charge mentale apparaît surtout dans les cas de gestion de rupture de marchandises ou dans les cas de difficultés de modalités de remplacement d'un article par un autre.

- **la circulation interne et externe (Art R. 4214-9 à 17 du CT).** L'implantation et les dimensions des voies de circulation, y compris les escaliers et les échelles fixes sont déterminées en tenant compte des dispositions du chapitre VI relatives à la prévention des incendies et l'évacuation. Les voies de circulation sont conçues de telle sorte que les piétons ou les véhicules puissent les utiliser facilement, en toute sécurité, conformément à leur affectation ; les travailleurs employés à proximité des voies de circulation n'encourent aucun danger. L'employeur doit établir des règles de circulation lorsqu'un équipement de travail mobile évolue dans une zone de travail (Art. R. 4323-51 du CT). Les risques inhérents à la circulation interne apparaissent dès que se pose des problématiques d'encombrement dues à un mauvais rangement ou une mauvaise gestion des déchets.

3 **Rôles et missions des instances représentatives du personnel en matière de Santé et sécurité au travail (SST)**

Accompagnés par de nombreux acteurs extérieurs, institutionnels ou pas, on identifie au sein de l'entreprise du secteur privé de nombreux acteurs aux rôles déterminants en matière de SST. Outre l'employeur, acteur majeur de la prévention des risques professionnels dans son entreprise, on retrouve notamment les managers, les salariés eux-mêmes, les services de santé au travail, et les instances représentatives du personnel.

Concernant ces dernières instances, il s'agit :

- du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ;
- des Délégués du personnel (DP) ;
- du Comité d'entreprise (CE).

D'une manière générale, elles veillent à la préservation de la santé des salariés, à la prévention des risques et à l'amélioration des conditions de travail. Elles disposent pour cela, et entre autres, d'informations utiles de la part du chef d'établissement. Leur participation à la prévention leur confère à la fois un pouvoir d'analyse des dangers, et de proposition d'actions de prévention en cohérence avec les réalités vécues par les salariés.

Le **CHSCT** est obligatoire pour les entreprises de 50 salariés et plus. Il s'agit de l'instance représentative spécialisée en matière de prévention des risques professionnels.

Selon l'article L4612-1 du code du travail, le CHSCT a pour mission :

- de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure ;
- de contribuer à l'amélioration des conditions de travail, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et de répondre aux problèmes liés à la maternité ;
- de veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.

Pour mener à bien ses missions, le CHSCT procède à l'analyse des risques professionnels et des conditions de travail au sein de l'entreprise. Ses membres donnent leur avis (consultatif) sur les mesures concernant la protection de la santé physique et mentale des travailleurs, la sécurité, les conditions de travail, mais également sur les technologies employées dans l'entreprise, sur les produits utilisés, et sur l'organisation du travail, notamment au sujet de la productivité et des cadences. En parallèle, le CHSCT mène l'inspection des locaux de travail, réalise des enquêtes (particulièrement suite aux accidents de travail, à des incidents répétés, ou encore en cas de danger grave et imminent) et promeut la prévention des risques professionnels. Notons enfin que le CHSCT peut, en cas de nécessité, et aux frais de l'employeur, faire appel à des experts agréés qui viendront apporter leur vision extérieure, et poser un diagnostic qui permettra de solutionner un problème précis.

Les **DP** sont obligatoires pour les entreprises de 11 salariés et plus. Dans celles de moins de 50 salariés, ils assument les missions du CHSCT ; dans celles d'au moins 50 salariés mais dépourvus de CE, ils assument les missions des membres du CE (délégation unique possible, si moins de 200 salariés).

Selon l'article L 2313-1 du code du travail, les DP ont pour mission :

- de présenter aux employeurs toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant la protection sociale, la santé et la sécurité, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise ;
- de saisir l'inspection du travail de toutes les plaintes et observations relatives à l'application des dispositions légales dont elle est chargée d'assurer le contrôle.

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, le chef d'entreprise a pour obligation d'organiser la mise en place d'un **CE**.

Selon l'article L2323-27 du code du travail, le CE est informé et consulté sur les problèmes généraux intéressant les conditions de travail résultant de l'organisation du travail, de la technologie, des conditions d'emploi, de l'organisation du temps de travail, des qualifications et des modes de rémunération. A cet effet, il étudie les incidences sur les conditions de travail des projets et décisions de l'employeur dans les domaines mentionnés ci-dessus et formule des propositions. Il bénéficie du concours du CHSCT dans les matières relevant de sa compétence. En particulier, il reçoit, pour information, le programme de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail approuvé par le CHSCT. Le CE donne également son avis sur le plan annuel de formation du personnel.

4 Les risques liés au Drive

4.1 Les principaux risques liés au Drive

Il existe deux codes risques pour les entrepôts logistiques (disponible sur AMELI.Fr), leur activité se rapprochant au mieux de l'activité des Drives. Le code 631BC pour les entreprises de manutention et le code 631DA pour les entreprises d'entreposage frigorifique. Par ces deux codes, des données utiles à la prévention des risques professionnels sont accessibles sur le site AMELI.Fr. Des statistiques sont en effet réalisées afin de connaître par exemple la répartition des accidents de travail suivant l'élément matériel ou selon la nature des lésions. Ces trois principaux risques ont ainsi pu être identifiés : les manutentions manuelles de charges, les manutentions mécaniques et les chutes de plain-pied.

Ils représentent 90% des accidents de travail dans les entreprises de manutention et les entreprises d'entreposage frigorifique. Les membres inférieurs et le dos représentent quant à eux, plus de 60% des sièges de lésions des accidents du travail.

4.1.1 Les manutentions manuelles de charges ®

4.1.1.1 *Comment les identifier ?*

La manutention manuelle de charges correspond à toute activité nécessitant de recourir à la force humaine pour soulever, abaisser, transporter, déplacer ou retenir un objet ou une personne de quelque façon que ce soit. Dans les drives les manutentions sont généralement des manutentions de charges inférieures à 15kg mais avec une fréquence élevée. Il faudra être cependant vigilant dans les secteurs de gros conditionnement (sac de terre, croquettes...), surtout si des salariés y sont affectés une grande partie de leur temps.

4.1.1.2 *Comment les évaluer ?*

Il existe trois méthodes pour évaluer ce risque :

Méthode technique : elle est basée sur l'analyse des flux de marchandises, sur le poids des colis et leurs modes de déplacements.

Evaluation des manutentions manuelles

	contrainte à risque minimum	acceptables	contraintes sous conditions	inacceptables
Poids des charges à déplacer (Kg)	5	15	25	
Poids d'un chariot poussé/tiré (Kg)	100	200	400	

Source : travailler-mieux.gouv.fr

Une évaluation normalisée des manutentions manuelles existe. Les limites indiquées ci-dessus sont tirées de la norme française (NF X35109) annexe A et des normes européennes et internationales (NF EN 1005-3,4 et NF ISO 11228-2) pour des conditions de manutention « optimales ». A l'entreprise, en fonction de son activité et de ses travailleurs, de choisir son niveau de prévention entre une contrainte à risque minimum (en vert sombre), une contrainte acceptable (en vert), acceptable sous condition (en jaune) et inacceptable (en rouge).

Remarque : on s'intéresse pour mesurer la manutention manuelle à un poids / sur une fréquence / sur une durée

Exemple : 15kg plus de 12 fois par heure

Méthode socio-économique : analyse de la mobilité des salariés au sein de l'entreprise, l'absentéisme, le turn-over et les changements d'affectation. En effet ces caractéristiques traduisent souvent la présence d'un problème dans le travail des salariés. Il peut notamment être lié aux conditions de travail.

Méthode participative : remonté des informations par les salariés ou pas les instances représentatives du personnel. L'intégration des salariés dans l'évaluation des risques est très importante, ils peuvent être source de propositions, facilitant ainsi l'acceptation et la mise en place de mesures de prévention.

4.1.1.3 Comment les prévenir ?

✚ Mesures Organisationnelles

O1 : Commencer la journée par une petite commande avec des colis légers afin de s'échauffer.

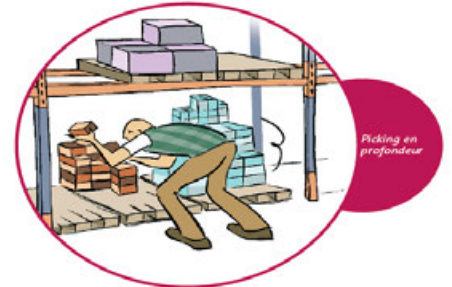
O2 : Instaurer des pauses d'une durée suffisante.

O3 : Optimiser les chemins de préparation.

O4 : Positionner les colis les plus lourds et les plus commandés à hauteur des bras.

O5 : Limiter le poids des caisses contenant les colis.

O6 : Repositionner régulièrement les colis en bout de palette afin d'éviter le « picking en profondeur ».



Source INRS

✚ Mesures Techniques

T1 : Stockage des colis de 40cm (rehausse picking) à 1,80m évitant de se baisser ou d'être en extension.

T2 : Supprimer les doubles et les triples picking, en effet ils favorisent les postures pénibles et augmente la difficulté de manutention manuelle des charges.



Source : INRS

T3 : rack dynamique : étagère inclinée munie de galets permettant un prélèvement en façade, de plus ce système permet de multiplier par trois le nombre de référence au mètre linéaire.

T4 : Tiroir picking : permet d'avoir une meilleure posture lors de la prise de colis, accès sur les différentes faces du tiroir possible.



Source : assurance maladie



source : stock3P

T5 : chariot à fond constant : le fond du chariot est surélevé lorsqu'il n'y a pas de poids et baissé lorsque des colis sont déposés. Ce système facilite la manutention des colis lors de la dépose de ceux-ci et lors du chargement dans le véhicule du client. Le fond du chariot est à hauteur de bras évitant toutes postures pénibles.



Source : CARSAT Pays de la Loire

Mesures Humaines

H1 : 1/4h sécurité en début de poste avec le manager.

H2 : Formation gestes et postures – PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique).

H3 : Sensibilisation des salariés par des affiches.

4.1.2 Les manutentions mécaniques

4.1.2.1 *Comment les identifier ?*

La manutention mécanique permet d'éviter les risques liés à la manutention manuelle de charges. Des appareils de levage et de transports peuvent être utilisés : transpalettes, chariots, ponts roulants, etc. Cependant elle entraîne de nouveaux risques notamment liés à la circulation des engins (écrasement, heurt, dérapage), au moyen de manutention qui peut être défaillant et à la charge manutentionnée (chute, heurt). Les conséquences de ces risques peuvent être très graves, notamment si des énergies importantes sont mises en jeu. Dans les drives beaucoup de chariots manuels sont utilisés ainsi que des transpalettes électriques à conducteur accompagnant, pour ces derniers ce sont principalement les réceptionnaires qui les utilisent.

4.1.2.2 *Comment les évaluer ?*

Pour évaluer ce risque il faut identifier les situations présentant des dangers, le retour d'expérience est à prendre en compte. Il faut intégrer ce risque dès la conception des locaux. En effet par la suite il sera plus difficile de modifier par exemple les voies de circulations. Connaître le flux des chariots de manutention ainsi que des salariés en fonction des horaires de travail permettra plus facilement d'appréhender ce risque. L'organisation du travail est un facteur important, elle peut permettre de réduire ces flux. La luminosité ainsi que les zones dites « aveugles » doivent être aussi étudiées. Les chariots de manutention doivent être adaptés à l'activité, être maniables afin d'éviter tout risque de heurt avec un autre salarié ou une structure. Ils sont adaptés à la charge transportée, en effet ils peuvent être défaillants (casse) si la charge est trop lourde ou se renverser sur le salarié.

4.1.2.3 Comment les prévenir ?

✚ Mesures Organisationnelles

O1 : Adapter les horaires de travail afin de limiter les flux des chariots et transpalettes.

O2 : Plan de circulation à étudier dès la conception des locaux, chemin de préparation à sens unique.

O3 : Aménager les horaires de l'entretien des sols afin d'éviter tout dérapage du matériel de manutention.

✚ Mesures Techniques

T1 : Tenir à jour un registre de sécurité et un registre de maintenance.

T2 : Vérifier et entretenir régulièrement le matériel de manutention et les voies de circulation.

T3 : Positionner un miroir dans les zones aveugles.

T4 : Adapter l'éclairage à l'activité et éviter l'obscurité et l'éblouissement.

T5 : Port des chaussures de sécurité (risque d'écrasement).

T6 : Voies de circulation adaptées à l'activité, entretenues, dégagées et balisées.

T7 : Matériel de manutention adapté à l'activité et notamment aux charges transportées.

T8 : Choisir des chariots avec des roues adhérentes (risque de dérapage).

T9 : Positionner des sabots de protection au niveau de la base des racks afin d'éviter tout risque d'effondrement lors d'une collision avec un transpalette.



Source : setam

✚ Mesures Humaines

H1 : Former les salariés aux matériels de manutention (CACES).

H2 : Consignes de circulation.

H3 : Sensibiliser les salariés aux risques liés à la manutention mécanique.

4.1.3 Les chutes de plain-pied

4.1.3.1 Comment les identifier ?

Une chute de plain-pied est un évènement qui conduit une personne à une perte d'équilibre ou un trébuchement. Elle entraîne un contact avec le sol qui peut être violent, les conséquences dépendant de la dangerosité de l'environnement. Le risque de chute de plain-pied doit être pris en compte dès la conception des locaux. Les salariés sont toujours en déplacement, c'est l'une des circonstances principales des chutes de plain-pied. Les zones de circulation peuvent être encombrées par des cartons ou bien par des appareils de manutention, de type chariot ou transpalette électrique. Le sol peut être glissant après l'avoir nettoyé ou à la suite d'un déversement d'un colis liquide. L'article R. 4224-18 dispose que les locaux de travail et leurs annexes

sont régulièrement entretenus et nettoyés ; ils doivent en outre être exempts de tout encombrement. La contrainte de temps doit aussi être prise en compte, la précipitation est générateur d'accident du travail. Une étude de l'INRS a montré que les jeunes travailleurs ont été plus souvent victimes d'accidents de plain-pied que ceux plus âgés.

4.1.3.2 *Comment les évaluer ?*

Les chutes de plain-pied représentent plus de 20% des accidents de travail. Elles ont le plus souvent pour conséquences des lésions cutanées et/ou ostéoarticulaires au niveau des membres supérieurs et inférieurs ainsi qu'à la tête. Selon l'INRS les circonstances principales sont l'utilisation de machines, la manutention manuelle ou mécanique et les déplacements. Une chute de plain-pied est généralement due à l'état du sol (trous, joints de dilatation dégradés), qui peut être glissant ou abimé, aux zones de circulations encombrées ou à un manque de visibilité. Selon l'INRS pour évaluer ce risque il faut réaliser une analyse ergonomique et à posteriori des accidents et des « presque accidents » survenus. Celle-ci permettra d'identifier les scénarios récurrents qui sont à l'origine d'accidents de plain-pied. C'est sur eux que les mesures de prévention doivent être portées. Il faut prendre en compte toutes les caractéristiques liées à l'activité afin d'identifier les causes profondes des accidents du travail.

4.1.3.3 *Comment les prévenir ?*

Mesures Organisationnelles

O1 : Bannir la mise en place d'un quota de colis à préparer permet d'éviter toutes précipitations des salariés. Ces derniers peuvent en effet se précipiter, au détriment de leur santé, afin d'atteindre le quota pour ensuite ralentir la cadence.

O2 : Aménager les horaires de l'entretien des sols afin d'éviter toute glissade.

O3 : Allouer du temps pour le rangement et le nettoyage des postes de travail.

Mesures Techniques

T1 : Chaussures de sécurité montante et antidérapante.

T2 : Eclairage des voies, signalisation des obstacles et zones glissantes.

T3 : Dans les zones humides utiliser un revêtement antidérapant.

T4 : Réfection du sol à chaque fois que nécessaire.

T5 : Augmentation de la zone de stockage afin d'éviter tout entreposage anarchique.

Mesures Humaines

H1 : Affiches de prévention.

H2 : Consignes : interdire de courir, nettoyage immédiat des déversements

H3 : Sensibilisation aux risques de chutes de plain-pied notamment par les managers

4.2 Les autres risques liés au Drive

4.2.1 Les agents chimiques dangereux liés aux échappements des véhicules ⑩

4.2.1.1 *Comment les identifier ?*

Les gaz d'échappement des véhicules contiennent du monoxyde de carbone, du dioxyde d'azote et des particules fines qui renferment des HAP (hydrocarbure aromatique polycyclique). Le Centre international de recherche sur le cancer a classé ces particules comme étant cancérigène. Les travailleurs des Drives sont donc exposés à ces substances de par leur activité.

4.2.1.2 *Comment les évaluer ?*

L'exposition dépend de la taille et du flux de commandes livrées. Pour l'évaluation des risques, l'employeur prend en compte, notamment :

1° Les propriétés dangereuses des agents chimiques présents sur les lieux de travail.

Pour les Drives, il s'agit principalement du monoxyde de carbone, du dioxyde d'azote et des particules fines des gaz d'échappement.

2° Les informations relatives à la santé et à la sécurité communiquées par le fournisseur de produits chimiques en application des articles R. 4411-2, R. 4411-73 et R. 4411-84.

3° Les renseignements complémentaires qui lui sont nécessaires, obtenus auprès du fournisseur ou d'autres sources aisément accessibles comme par exemple les CARSAT, l'ANACT, le CNRS, l'INRS ...

4° La nature, le degré et la durée de l'exposition. Evaluer l'exposition de ses salariés en particulier en période de pointe.

5° Les conditions dans lesquelles se déroulent les activités impliquant des agents chimiques, y compris le nombre et le volume de chacun d'eux.

6° Les valeurs limites d'exposition professionnelle et les valeurs limites biologiques fixées par décret et consultable dans le dossier INRS ED984 :

→ VLEP Monoxyde de carbone sur 8h = 50 ppm ou 55 mg/m³

→ VLEP Peroxyde d'azote sur 15 min = 3 ppm ou 6 mg/m³


→ VLEP particules fines = inconnue

7° L'effet des mesures de prévention prises ou à prendre sur le risque chimique ;

8° Les conclusions fournies par le médecin du travail concernant la surveillance médicale des travailleurs ;

9° Les travaux conduits et propositions émises par les intervenants en prévention des risques professionnels mentionnés à l'article R. 4623-37

4.2.1.3 *Comment les prévenir ?*

 Mesures Organisationnelles

O1 : Rotation sur les postes de travail exposés au dégagement des pots d'échappement.

O2 : Surveillance médicale renforcée des travailleurs en particulier des préparateurs de commande qui sont exposés lors de la livraison des commandes.

O3 : Réaliser des contrôles fréquents des niveaux de concentration des substances dangereuses présentes dans les aires de stationnement des clients.

O4 : Demander aux clients de couper leur moteur.

Mesures Techniques

T1 : Réaliser dès la conception du Drive un espace de livraison suffisamment ventilé et qui ne peut pas piéger les gaz d'échappement.

T2 : Mettre en place une extraction au niveau du préau de stationnement.

T3 : Eviter que les pots d'échappement des véhicules ne donnent sur l'entrepôt.

T4 : Mettre en place des systèmes d'alarmes lorsque certaines concentrations sont dépassées.

Mesures Humaines

H1 : Sensibiliser les salariés au risque chimique en lien avec l'activité du Drive.

4.2.2 Les agressions et les violences

4.2.2.1 *Comment les identifier ?*

L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail (2010), indique que la violence au travail et le harcèlement «s'expriment par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus (...). Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétées et délibérées dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail. La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique ». Cette définition prend en compte la violence interne, entre les salariés eux-mêmes, et la violence externe entre les salariés et des clients, usagers ou bénéficiaires. D'après l'article L. 4121-1 du CT, l'employeur a l'obligation de veiller à la santé physique et mentale des salariés.

Les livreurs de commandes sont amenés à entrer en communication avec les clients. Ils sont ainsi concernés par les risques d'agressions et de violences externes.

4.2.2.2 *Comment les évaluer ?*

Il est très difficile de déceler certaines agressions et violences. Ces violences peuvent se caractériser par des atteintes physiques, pouvant entraîner des blessures, et des atteintes psychologiques. Les conséquences de ces violences sont souvent importantes, un état de stress post-traumatique peut être développé. Les questions à se poser concernant la violence externe sont :

- Comment prévenir le développement de la violence externe ?
- Comment réagir si la violence externe se manifeste ?
- Comment pallier les conséquences négatives de la violence externe ?

4.2.2.3 *Comment les prévenir ?*

Mesures Organisationnelles

- O1 : Mettre en place une politique de prévention des risques de violence et la diffuser
- O2 : Livrer les commandes dans les temps pour prévenir les sources de conflits avec les clients
- O3 : Diminuer la longueur des files d'attentes en augmentant les effectifs aux heures de pointes, en répartissant mieux les horaires de livraison accordées au client...
- O4 : Améliorer et simplifier les règles d'usage des clients, les procédures.
- O5 : Réfléchir à l'impact que peut engendrer un changement organisationnel sur le risque de violence externe.
- O6 : Améliorer l'image de l'entreprise par des campagnes de communication.
- O7 : Permettre aux salariés de faire remonter les besoins des clients.
- O8 : Prévoir et former une équipe d'intervention à la gestion des situations de violence.
- O9 : Avoir une approche éducative et mettre en place des sanctions applicables en cas de violence externe.
- O10 : Employer un agent de sécurité (cette mesure doit être pensée en dernier recours si aucune réduction des violences et des agressions à la source ne fonctionne ou n'est envisageable).
- O11 : Prévoir un dispositif d'accompagnement des salariés victimes de violence (prise en charge médico-psychologique...)

Mesures Techniques

- T1 : Mettre en place de la vidéosurveillance.
- T2 : Mettre en place des zones de repli pour les salariés.
- T3 : Equiper les salariés de systèmes d'alarme pour pouvoir être aidés.

Mesures Humaines

- H1 : Former les salariés à la gestion de situations conflictuelles.
- H2 : Organiser des rencontres salariés / clients pour des « débats citoyens » sur les incivilités et les relations clientes.

4.2.3 La Charge mentale

4.2.3.1 *Comment l'identifier ?*

L'ensemble des opérations mentales effectuées par un travailleur lors de son activité professionnelle, efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention et de minutie, **accomplissements de tâches de traitement d'informations, mais aussi pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution, à l'obéissance aux ordres de la hiérarchie et à la gestion des relations avec les collègues et les tiers, génèrent une contrainte psychique de charge mentale** : celle-ci est cumulative tout au long de la vie professionnelle.

Les mauvaises ambiances physiques de travail (sonores, thermiques, lumineuses, ergonomiques...) ou organisationnelles (travail de nuit, isolé, les jours fériés, heures supplémentaires, ...) conditionnent aussi la charge mentale.

Le contexte socio-économique renforce la charge mentale avec : des adaptations et des changements organisationnels fréquents ; un contexte entrepreneurial de plus en plus concurrentiel et une demande croissante de services.

Dans les Drives, les objectifs de nombre de tâches à l'heure ou à la journée, la compétitivité, les délais de livraison des commandes, les mauvaises relations avec les clients, les expositions prolongées dans les chambres froides sont autant de facteurs qui accentuent la charge mentale du salarié.

4.2.3.2 Comment l'évaluer ?

Les surcharges mentales sont ressenties de manière très diverses selon les individus, selon les capacités d'acquisition et d'organisation, la structure psychique, et l'apprentissage ou l'entraînement comme pour la surcharge physique. Le Turn-over peut être un indicateur d'une charge mentale trop importante.

Les méthodes de Karasek et Siegrist proposent trois axes d'analyse dont les croisements sont significatifs d'une situation de charge mentale :

1) **Les exigences de travail** qui correspondent au niveau de demande psychologique en quantité, complexité et durée de travail à fournir : contraintes cognitives et temporelles, en y associant les tâches imprévues et/ou morcelées, les ordres contradictoires, les interruptions de tâches pour en effectuer d'autres plus urgentes, la dépendance vis-à-vis des autres...

2) **Le degré d'autonomie** qui correspond à la possibilité de choisir les modes opératoires et à la capacité à peser sur les décisions (latitude décisionnelle), à l'utilisation des compétences et qui mesure la possibilité d'épanouissement dans la réalisation de la tâche : liberté d'organisation, marges de manœuvre, diversité des tâches, développement des connaissances, des compétences, créativité...

3) **Le soutien social** dont dispose le travailleur sur son lieu de travail, de la part des collègues et de la hiérarchie : soutien sur les aspects techniques comme la mise en œuvre d'une machine ou d'une procédure ou sur les aspects d'aide morale et de reconnaissance des efforts et des résultats. Le modèle effort / récompense de Siegrist stipule qu'un déséquilibre entre un effort consenti élevé et un faible niveau de récompense au travail (estime, promotion, augmentation de salaire...) est un facteur important de charge mentale.

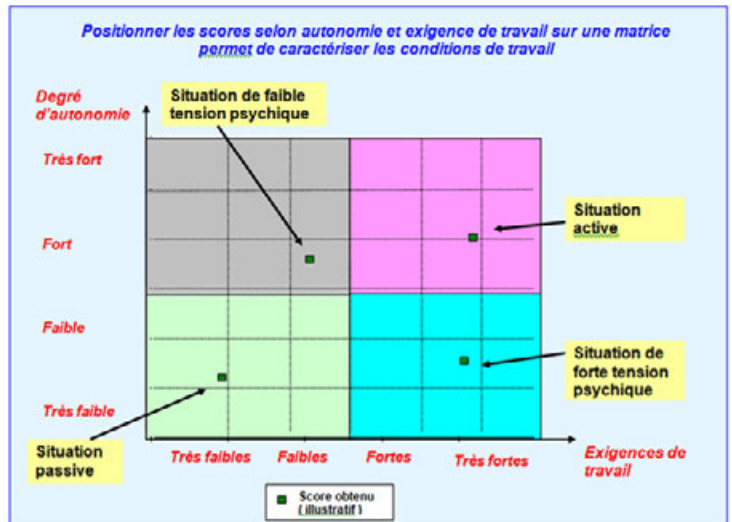
Dans le questionnaire d'évaluation collective, les travailleurs doivent apprécier s'ils sont, ou non, soumis aux contraintes qui leur sont citées au travers de réponses du type Oui / Non ou au moyen d'échelles du type Toujours / Souvent / Rarement/ Jamais ou Pas du tout d'accord / Pas d'accord / D'accord / Tout à fait d'accord, sur 32 questions : 9 questions sur la demande psychologique, 3 questions sur l'autonomie décisionnelle, 6 questions sur l'utilisation des compétences, 4 questions sur le soutien social de la hiérarchie, 4 questions sur le soutien social des collègues et 6 questions supplémentaires sur la reconnaissance au travail.

Pour chaque axe, on calcule un score en cumulant les notes attribuées à chaque question. En croisant les deux premières dimensions, on obtient la matrice de Karasek où les exigences du travail figurent en abscisse et le degré d'autonomie en ordonnée.

Source : officiel-prévention.com

A l'intérieur de chaque situation de travail, vient s'ajouter le score de soutien social qui module l'intensité de la charge mentale : une situation de forte tension psychique associée à un faible soutien social entraîne des conditions de travail particulièrement stressantes, pour lesquelles des mesures de prévention urgentes et fortes pour éviter l'apparition de graves risques psychosociaux (accidents cardiovasculaires, dépressions...) doivent être prises, alors que c'est moins le cas si le soutien social est élevé.

La diagonale « Passivité - Activité » indique la capacité de développement personnel offerte par le travail.



Il faut noter qu'il est possible que la situation de pénibilité mentale ne soit pas perçue par les travailleurs car la méthode de Karasek ne renseigne pas sur leur degré de résistance au stress par stratégie d'adaptation (ou « coping »), et qu'à contrario, une méthode de Karasek utilisée pendant ou immédiatement à la suite d'un conflit social portant sur les conditions de travail soit sujette à un biais d'exagération.

Toutefois, ces méthodes permettent d'acquérir les connaissances et les capacités à combiner les schémas explicatifs des phénomènes de surcharge mentale, dès que les indicateurs d'alerte de souffrance au travail chez les salariés sont repérés : augmentation de la fréquence et de la gravité des urgences sur le lieu du travail liées à des incidents conflictuels (actes de violence, bouffées délirantes, tentative de suicide ...) , de l'aggravation des indicateurs de santé négatifs (troubles musculo-squelettiques, troubles cardio-vasculaires, dépressions ...), hausse du taux d'absentéisme, du turn-over.

Ce sont des démarches d'analyse des symptômes, de repérage des déterminants de souffrance psychique pour remonter aux causes organisationnelles : mise en évidence des situations qui dépassent les capacités d'adaptation des individus, recherche objective des facteurs psychologiques ou sociologiques auquel est associé, de façon significative et importante, un certain nombre de problèmes de santé mentale.

Dans les entreprises, de nombreuses enquêtes de ce type font état d'une hausse constante de la fréquence et de l'intensité des facteurs de stress qui provoquent des risques psychosociaux en augmentation, qui nuisent à la fois à la santé des travailleurs et à l'efficacité de l'entreprise, ce qui justifie l'adoption de mesures techniques et organisationnelles, principalement dans le domaine du management.

Au terme de cette démarche, la conviction du management que l'organisation doit investir de façon préventive dans le bon état de santé psychologique des salariés est plus facilement acquise, car objectivée.

4.2.3.3 Comment la Prévenir ?

Mesures Organisationnelles

O1 : Organiser l'accueil aux postes de travail.

O2 : Rédiger les consignes au poste de travail.

O3 : Organiser régulièrement des réunions et favoriser la communication dans l'entreprise (écoute et reconnaissance de l'individu).

O4: Augmenter le nombre et/ou la durée des pauses.

O4 : Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun.

O5 : Organiser des événements extra-professionnels avec les salariés (rencontres sportives, sorties...)

O6 : Créer des groupes de parole.

O7 : Mettre à disposition un psychologue.

O8 : Mettre en place une procédure d'urgence et d'alerte si on détecte un salarié qui présente des signes précurseurs de risques psycho-sociaux.

O9 : intégrer les représentants du personnel et les services de santé dans l'évaluation de la charge mentale.

O10 : Organiser les plannings de travail de telle sorte que le nombre de salariés présent puissent effectuer correctement les tâches.

O11 : Mettre en place un journal interne qui permette d'impliquer le salarié et de le valoriser.

Mesures Techniques

T1 : Automatiser certaines tâches sources de stress (rack dynamique plutôt que devoir récupérer l'article en fond d'étagère...)

T2 : rendre les locaux de détente plus conviviaux.

Mesures Humaines

H1 : Former les salariés à leur poste.

H2 : Former les responsables hiérarchiques au management.

H3 : Former les managers aux risques psycho-sociaux.

H4 : Sensibiliser les salariés aux risques de charge mentale.

H5 : Former les salariés à l'importance de la bonne hygiène de vie.

4.2.4 Les circulations internes et externes

4.2.4.1 *Comment les identifier ?*

La circulation est définie comme l'ensemble des déplacements des personnes, comprenant le personnel ainsi que le public. La circulation inclue également les moyens de transport et de manutention de matières premières et de produits utilisés dans le cadre de l'activité de l'entreprise, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments de l'entreprise. L'article R. 4214-17 du CT dispose que « Les postes de travail, voies de circulation et autres emplacements ou installations à l'air libre destinés à être occupés ou utilisés par des travailleurs lors de leurs activités sont conçus de telle sorte que la circulation des piétons et des véhicules puisse se faire de manière sûre. ».

Ce risque est prépondérant à l'activité du Drive, aussi bien à l'intérieur du bâtiment qu'à l'extérieur. Les réceptionnaires et les préparateurs livreurs sont sans cesse en mouvement. Ces derniers préparent la commande en suivant un circuit appelé « chemin de préparation ». Des interférences peuvent être présentes entre les préparateurs et les réceptionnaires qui mettent en picking les articles.

Le risque de collision entre les véhicules des clients et le préparateur livreur est omniprésent. Ce dernier sort en effet du bâtiment pour traverser la voie de circulation dédiée au Drive afin de charger la commande du client. Ce n'est pas uniquement les véhicules du public qui peuvent entrer en collision avec les salariés. En effet à l'intérieur du bâtiment des appareils de manutention peuvent être utilisés notamment par les réceptionnaires. Ces appareils sont assez lourds et puissants pour effondrer un rack.

Le chargement et déchargement de camions est inhérent à l'activité des Drives. Ils reçoivent par un transporteur des palettes d'articles que les réceptionnaires éclatent pour les mettre en picking.

4.2.4.2 *Comment les évaluer ?*

Les risques liés à la circulation sont proportionnels à l'intensité des flux de circulation au sein de l'entreprise. Ils peuvent avoir diverses conséquences : accident de travail avec arrêt, accident de travail avec incapacité permanente partielle, décès et de nombreux dégâts matériels. Il est donc intéressant pour évaluer le risque des circulations de s'intéresser au flux de circulation liés aux clients, au personnel qu'il se déplace à pied ou avec des engins de levage, aux livraisons.

4.2.4.3 *Comment les prévenir ?*

Mesures organisationnelles

O1 : Pour prévenir les risques liés à la circulation, ce dernier doit être pris en compte dès la conception du bâtiment.

O2 : Il faut organiser les flux de circulation (flux entrant de matières premières, les flux des préparateurs de commandes, les flux de chariot élévateurs, les flux des véhicules clients ...)

O3 : Eviter les flux de circulation qui se croisent.

O4 : Créer des flux de circulation à sens unique.

O5 : Limiter la vitesse de déplacement à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement (10 km/h pour les voitures, le personnel ne doit pas courir...).

O6 : Les horaires décalées entre préparateur et réceptionnaires est un bon moyen de diminuer le risque lié à la co-activité.

O7 : Optimiser la circulation.

O8 : Mise en place de protocole de sécurité avec les entreprises de livraison.

Mesures Techniques

T1 : Aménager des cheminements sécurisés et signalés.

T2 : Protéger les allées de circulation : signalisations, trottoirs, espaces réservés piétons.

T3 : Eclairer les zones piétonnes.

T4 : Eviter les dénivelés trop importants.

T5 : Respecter les largeurs de voies piétonnes suivantes :

	Circulation en sens unique	Circulation en double sens
Piéton seul	0,80 m	1,50 m
Piéton utilisant un engin de manutention ou engin à conducteur porté	(Largeur de l'engin ou largeur de la charge) + 1,00 m	(Largeur des deux engins ou largeur des deux charges) + 1,40 m
Cheminement pour personne en fauteuil roulant	1,40 m	1,60 m
Véhicule léger	3,00 m	5,00 m
Poids lourds	4,00 m en ligne droite 30 m pour faire un demi-tour continu	6,50 m en ligne droite

Tableau 4.1 Largeur des voies de circulation.

Source INRS ED 975

T6 : Pour les véhicules, créer des entrées séparées des sorties.

T7 : Mettre en place des dispositifs ralentisseurs de vitesse.

T8 : Informer dès l'entrée de l'établissement les livreurs du lieu de déchargement par une signalisation.

T9 : Choisir des revêtements de chaussée et autres zones de circulation extérieure en fonction des charges et des agressions physico-chimiques (tableau fiche ED 975 INRS).

T 10: Mettre des revêtements intérieurs anti glissade (résine à charge de quartz).

T 11 : Mettre des protections antichocs des structures de stockage contre la collision des engins.

T 12: Eclairage installé au droit des allées et à hauteur suffisante.

Espaces - Activités - Locaux	Éclairages moyens à maintenir* (d'après NF EN 12464)
Parc de stationnement de voitures	20 lux
Zones et couloirs de circulation piétonne	100 lux
Zones de circulation de véhicules - Quais de chargement - Escaliers	150 lux
Zones de manutention, d'emballage et d'expédition d'entrepôts	300 lux

Tableau 5.1 Niveaux d'éclairage normalisés.

Source INRS ED 975

Mesures Humaines

H1 : Formation des salariés à l'utilisation des appareils de manutention (CACES...).

H2 : L'employeur a l'obligation de prodiguer à ses salariés une formation liée aux risques de la circulation, notamment les règles de circulation des véhicules, le chemin d'accès où le salarié travaille, les issues de secours ainsi que les consignes de circulation. Pour la circulation en entreprise dans le code du travail, il faut prendre en considération les obligations de l'employeur : R4221-8, mais aussi celles du maître d'ouvrage : R4211-7, ainsi que celles concernant la sécurité des lieux de travail : R4214-1 à 29.

Il faut souligner que le Code du Travail stipule dans l'article R 235-3.1.5 que " Les lieux de travail intérieurs et extérieurs doivent être aménagés de telle façon que la circulation des piétons et des véhicules puisse se faire de manière sûre. ", et que des manquements graves à cette obligation peuvent mettre en jeu la responsabilité pénale de l'employeur en cas d'accident majeur.

4.2.5 Les températures extrêmes ®

4.2.5.1 *Comment les identifier ?*

Les situations de travail à la chaleur ou au froid présentent des dangers. Elles peuvent être à l'origine de troubles pour la santé voire d'accidents du travail dont certains peuvent être mortels. Les travailleurs en ambiance froide (climatisée [0 à 10°C], soit en chambre froide [-30 à 0°C]), se concentrent notamment dans l'industrie alimentaire. Il s'agit pour les Drives des préparateurs de commandes lorsqu'ils travaillent dans les salles réfrigérées des produits frais et dans les chambres froides des produits congelés.

Les préparateurs de commandes sont exposés au risque de choc thermique, en particulier l'été, lorsqu'ils transitent entre une ambiance thermique froide (locaux climatisés <10°C, chambres froides <0°C) et une ambiance thermique chaude (température ambiante l'été >30°C). Des malaises peuvent survenir suite à ce phénomène et être à l'origine de sur-accident (chute de plain-pied, arrêt cardiaque...)

4.2.5.2 *Comment les évaluer ?*

Aucune indication de température n'est donnée dans le Code du travail à ce jour. Cependant, certaines de ses dispositions consacrées à l'aménagement et à l'aération des locaux de travail, aux ambiances particulières de travail répondent au souci d'assurer des conditions de travail qui répondent à cet objectif. (Articles R. 4222-1, R. 4222-11, R. 4223-13 à 15). Pour évaluer l'exposition aux températures extrêmes, il convient de mesurer le temps que le travailleur passe dans les salles climatisées et les chambres froides. En attente des seuils du décret d'application sur la pénibilité, on peut considérer qu'une exposition à des températures inférieures à 15°C plus de 20h/semaine et sur 22 semaines dans l'année est pénible (source : site www.travailler-mieux.gouv.fr).

4.2.5.3 *Comment les prévenir ?*

✚ Mesures Organisationnelles

O1 : Limiter le temps de travail dans les chambres froides et les locaux climatisés.

O2 : Faire tourner les équipes sur les postes exposés au froid.

O3 : Permettre des pauses régulières dans un endroit chauffé.

O4 : mettre un point d'eau à disposition des salariés pour s'hydrater

✚ Mesures Techniques

T1 : Fournir des EPI contre le froid (mitaines, bonnets, chaussettes, chaussures chaudes, pull à capuche). Privilégier le port de plusieurs couches plutôt qu'une seule couche.

T2 : Aménager les locaux de pause chauffés et mettre des boissons chaudes à dispositions.

✚ Mesures Humaines

H1 : Formation des salariés aux risques liés au chaud/froid et à l'importance d'avoir une bonne hygiène de vie (alimentation, condition physique ...)

Conclusion

Ce dossier a pour ambition de synthétiser les données relatives aux risques professionnels dans les Drives. Ont été développés le contexte réglementaire lié au Drive, les différents risques majeurs et spécifiques ainsi que les mesures de prévention organisationnelles, techniques et humaines qui peuvent être mises en place.

La démarche de prévention des risques liés au Drive de la grande distribution sera d'autant plus efficace que la direction sera impliquée. L'ensemble des salariés doit être intégré dans cette démarche car il constitue le premier maillon de la chaîne.

Bibliographie

- ✚ Dossier ANACT « préparateur des commandes, quelles pistes de prévention »
- ✚ Dossier G753 chapitre 2 la prévention des risques dans les entrepôts
- ✚ Dossier INRS ED 6039
- ✚ Dossier ED 840 : Evaluation des risques professionnels aide au repérage des risques dans les PME-PMI
- ✚ Dossier ED 984 : les valeurs limites d'expositions professionnelles en France
- ✚ Dossier ED6011 : Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention
- ✚ Dossier CRAMIF recommandation 21 entrepôt

- ✚ Fiche technique 47 INRS - monoxyde de carbone
- ✚ Fiche technique 133 INRS - peroxyde d'azote
- ✚ Entrepôts, magasins et parcs de stockage. Organisation et exploitation. Recommandations CNAM INRS R308
- ✚ Note scientifique 288 INRS - quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques
- ✚ http://www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/Les_risques_et_la_prevention.pdf
- ✚ <http://www.inrs.fr/accueil/risques/phenomene-physique/froid.html>
- ✚ http://www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/psychologie-du-travail/detail_dossier_CHSCT.php?rub=38&ssrub=163&dossid=463
- ✚ <http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/stress/reglementation.html>
- ✚ http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/es339j.pdf
- ✚ http://www.sante-securite-paca.org/risques_prevention/organisation_du_travail/pdf/rapport_phase_1.pdf

✚ Sources réglementaires

- ✚ Dossier web INRS sur la pénibilité