

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS LORS DE LA MISE EN RAYON DES PRODUITS



ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail implique qu'une entreprise se structure et se coordonne afin d'assurer son bon fonctionnement.

Les enseignes de la grande distribution développent leur propre organisation du travail pour la mise en rayon. Les principales différences portent sur :

- l'organisation logistique,
- la gestion des effectifs,
- la gestion des commandes et des stocks,
- les plages horaires de travail et d'ouverture du magasin,
- le concept commercial,
- le choix des équipements de travail...

Que les établissements soient intégrés, franchisés ou indépendants, les marges de manoeuvre des directeurs de magasin peuvent être limitées voire subies.

Les organisations du travail et logistique des enseignes influent directement sur la manutention des articles/colis (voir fiche DTE 24-4).

Facteurs de risques

La charge physique de travail est souvent caractérisée par des facteurs de risques biomécaniques de l'activité (effort, fréquence, amplitude).

Néanmoins, d'autres facteurs de risques peuvent y contribuer :

● Les impératifs commerciaux

Le merchandising impose les emplacements des produits dans les rayonnages et influe sur les conditions de prise/dépose.

L'exigence commerciale prévaut généralement sur les critères ergonomiques.

● Les évolutions commerciales fluctuantes

Les modèles commerciaux et les aménagements de magasins font l'objet de changements fréquents non anticipés (remodeling, opérations promotionnelles...) qui perturbent le travail de l'ensemble des équipes et du management.

● L'ordre des marchandises sur le support de livraison

La préparation de commande en entrepôt conditionne l'agencement des marchandises livrées sur leur support. En conséquence, les salariés sont amenés à les trier et à les déposer notamment au sol. Ils effectuent donc des reprises supplémentaires.

● Les surplus et les ruptures de stocks

La logistique des approvisionnements des produits subie par les magasins peut engendrer des surplus de stocks et générer un désordre des rayons et des réserves.

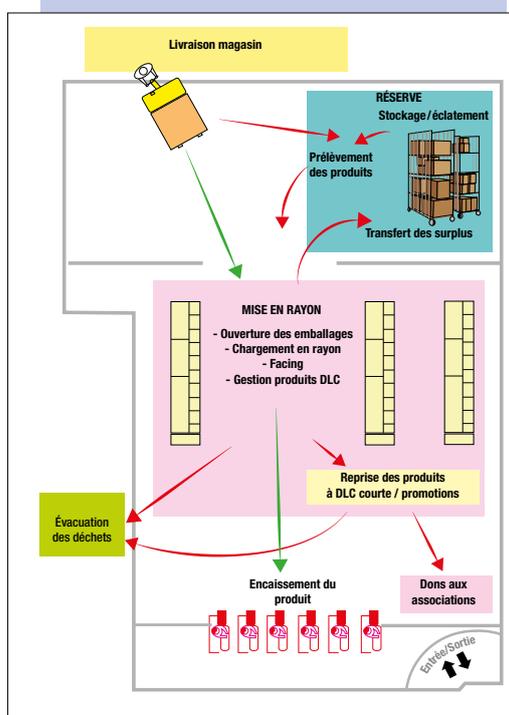
Les ruptures de marchandises provoquent souvent des tensions avec la clientèle.

● Les horaires atypiques

Les salariés travaillent la nuit, tôt le matin ou les week-end pour effectuer la mise en rayon. Ces situations sont aussi à l'origine des perturbations de la vie courante.

EFFETS SUR LA SANTÉ

- Mal être au travail, troubles du sommeil...
 - TMS
 - Lésion liée à une chute de hauteur et/ou une chute d'article
- Maladies professionnelles
MP 57, MP 98



Circuit de manutention des marchandises en magasin :
circuit direct en (vert),
circuit avec reprises en (rouge)

OBJECTIFS DE PRÉVENTION

- Adapter le travail au salarié pour réduire les atteintes à la santé et favoriser le bien-être au travail
- Intégrer la prévention des risques professionnels dans les organisations du travail

● La pression temporelle

La mise en rayon est effectuée dans un temps contraint.

La prise des pauses est souvent déterminée en fonction de l'ouverture du magasin au détriment des besoins physiologiques.

● Le sous-effectif

L'activité saisonnière, l'absentéisme et le turn-over désorganisent les activités de mise en rayon. Les magasins font appel dans l'urgence à d'autres ressources internes ou externes.

● La polyvalence subie, non accompagnée

Les personnels doivent interrompre leur travail en cours pour intervenir dans d'autres secteurs afin de répondre aux besoins immédiats de l'activité. Dans ces situations, ils doivent s'adapter à leurs nouvelles tâches sans avoir nécessairement reçu de formation appropriée.

● L'inadéquation des équipements de travail

L'insuffisance, l'indisponibilité, l'inadaptabilité des équipements de travail aux tâches et à leur environnement (présence d'obstacles fixes ou temporaires) sont à l'origine de situations de travail dégradées.

Les salariés utilisent parfois des équipements de manutention sans avoir reçu de formation adaptée.

● Les interactions avec la clientèle

Les salariés sont confrontés à la double contrainte de réaliser leur travail et de répondre aux sollicitations de la clientèle.

Mesures de prévention

● Prévention des risques professionnels dans la conduite de projet

La prise en compte des facteurs de risques en amont d'un projet permet de définir et d'intégrer les mesures de prévention adaptées.

● Adéquation de l'offre commerciale à la surface de vente

Cette mesure évite les stockages en casquette et limite les surstocks en réserve.

● Intégration de la prévention à la conception des postes de travail

L'analyse fonctionnelle de l'activité de travail facilite la définition des mesures de prévention, telles que :

- l'implantation des réserves au plus près des zones de mise en rayon, la livraison de glace au-dessus des étals poissonnerie... réduisent les distances de manutention des marchandises,
- un dimensionnement minimum des allées de circulation avec des équipements de manutention tel que défini dans la fiche DTE 24-5 «équipement de manutention»,
- l'accessibilité de plain-pied aux produits dans les rayons,
- la réalisation d'un plan de circulation pour limiter les interférences entre les différents flux de personnes ou d'engins avec les infrastructures du magasin,
- la maîtrise des nuisances physiques liées au froid, à l'éclairage, au bruit, à l'humidité...

● Intégration de la prévention à l'agencement des produits dans les mobiliers

L'agencement des mobiliers, défini dans les plans merchandising, doit associer aux critères commerciaux :

- les critères ergonomiques définis dans les normes NF EN ISO 14-738 et NF X35-109,
- les contraintes d'exploitation des magasins.

Des exemples de bonnes pratiques sont présentés dans les fiches DTE 24-2 et DTE 24-3 relatives à la conception des mobiliers.



Inadéquation des espaces de stockage d'un mobilier



Planning d'organisation des équipes par rayon



Livraison de marchandises en magasin



Certains produits nécessitent des aménagements spécifiques de stockage avec des dispositifs :

- de rétention pour les produits chimiques dangereux (corrosifs, inflammables...),
- de lutte contre l'incendie pour les produits inflammables.

● Organisation logistique

Elle conditionne l'activité de mise en rayon.

Régulation des livraisons

Leur programmation contrôlée et validée par le magasin permet d'éviter les surstocks et les ruptures de marchandises.

La fréquence des livraisons des marchandises dans les magasins est à définir en fonction des ventes et des capacités de stockage.

Gestion des stocks

Les stocks sont à adapter à :

- la capacité de stockage des marchandises en réserve et dans les mobiliers de vente,
- aux débits de vente.

En cas de nécessité, le stockage déporté des marchandises est à organiser au plus près du magasin.

La justesse de l'état des stocks permet d'optimiser les commandes et d'éviter les surstocks

Limitation des flux de marchandises dans le magasin

L'analyse des flux de marchandises permet de limiter le nombre de reprises de produits et d'optimiser les déplacements des salariés.

Des enseignes privilégient :

- la préparation de commandes dans les entrepôts en fonction de l'ordre de dépotage des marchandises en rayon,
- la dépose directe des palettes en rayon des produits à très forte rotation (eaux, farine, sucre...).

L'étiquetage électronique

L'affichage électronique et automatique du prix des articles permet de supprimer les modifications manuelles des étiquettes.

- Il permet d'informer aussi sur les stocks en cours, les quantités à exposer...
- Il présente moins d'encombrement que les affichages papiers et s'intègre plus facilement dans l'épaisseur des tablettes.

L'évacuation des déchets

La concertation avec les fournisseurs doit permettre de réduire le volume de déchets lié aux emballages.

Adapter la collecte des déchets au format de magasin :

- créer des points de collecte au plus près des zones de mise en rayon,
- utiliser des matériels spécifiques, tels que des trains de conteneurs, des bacs, des rolls...
- confier cette activité à une personne dédiée.

● Gestion des ressources humaines et des compétences

Gestion des effectifs

L'anticipation des besoins en effectif et en compétence permet de pallier les absences et de répondre aux activités saisonnières et aux opérations promotionnelles.

Formation par le tutorat

La formation et le tutorat des salariés permettent :

- de faciliter la prise de poste et la connaissance des risques,
- d'acquérir de nouvelles compétences ouvrant des possibilités d'évolution professionnelle.



Solvants stockés sur rétention



Gondole à solvants



Répartition des palettes livrées en tête de gondole



Étiquette électronique

Adaptation des horaires de travail

Dans la mesure du possible, le travail en horaire de jour est à privilégier.
 Dans le cas contraire, ils doivent reposer sur la base du volontariat.

Adaptation des pauses et des temps de récupération avec la charge physique de travail

En complément des pauses réglementaires, des temps de repos peuvent être définis pour répondre aux besoins physiologiques des salariés et favoriser la récupération.

Écoute des salariés

L'organisation de temps d'échanges, par exemple en fin de poste avec l'encadrement, favorise le traitement des dysfonctionnements et la prise en compte de suggestions pour l'amélioration des conditions de travail.

● **Mise à disposition d'équipements de travail**

L'analyse de l'activité et des risques associés permet de définir le nombre et le type d'équipements de travail.

Des exemples de bonnes pratiques de prévention sont présentés dans les fiches DTE 24-4, DTE 24-5 et DTE 24-6 (Conditionnement, équipements de manutention, travail en hauteur).

L'organisation des achats et de la maintenance préventive et curative des équipements de travail permet de garantir leur disponibilité et leur bon fonctionnement en toutes circonstances.

Le suivi des équipements est enregistré dans un carnet de maintenance.

La maintenance des équipements de travail doit être confiée à une **personne compétente**.

Pour les équipements électriques avec levage de charge, un contrôle périodique annuel est à réaliser par une **personne qualifiée** (compétente, formée, pratique régulièrement des contrôles).

Pour la programmation des contrôles, une attention doit être portée à la disponibilité des engins et des charges d'essais adéquates.



Optimisation des espaces de stockage en palettier



Transpalette électrique à levée auxiliaire

Ont participé à la rédaction du document :
 Cédric Auvray, Vanessa Cheminade, Vincent Corlier,
 Cécile Costes-Stocker, Jean-Pierre Mani,
 Dominique Pante, Colette Périssé, Bruno Petit,
 Bérengère Touzain, Pascal Vallée.