



groupe **H** Imagine Human

Qualité de Vie au Travail
et santé

Santé et Handicap

CARREFOUR MARKET

ÉTUDE ERGONOMIQUE

ANALYSE DU PROJET TOP AU REGARD DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Rapport d'intervention

Benjamin Mathan

Janvier 2021



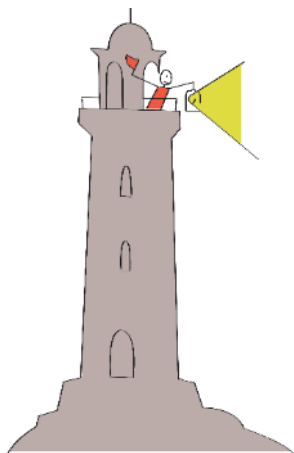
Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



[POINTS ABORDÉS]

- Présentation de l'intervention Page 3
- Présentation globale du projet Page 10
- Analyse des situations de travail et identification des points de vigilance Page 12

Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



PRÉSENTATION DE L'INTERVENTION

RAPPEL DE VOTRE DEMANDE



Vous êtes attentifs à la prévention des risques professionnels et vous vous attachez à **améliorer la santé au travail** de vos collaborateurs.

Aussi tenez vous à mesurer l'impact du projet TOP sur la santé mentale et physique des équipes concernées



C'est à ce titre que vous sollicitez le cabinet Ariane Conseil afin que l'un de nos ergonomes vous apporte une **vision experte** sur les améliorations et risques engendrés par le projet en cours de déploiement



Le groupe Carrefour est en train de déployer une **nouvelle organisation pour les rayons PGC et PFLS**.

Le **projet TOP** revisite les missions en réserves (notamment la dépote), en gestion et en magasin (mise en rayon). Une dizaine de magasins Market ont été concernés lors de la phase test et de la première phase de déploiement

RAPPEL DES OBJECTIFS



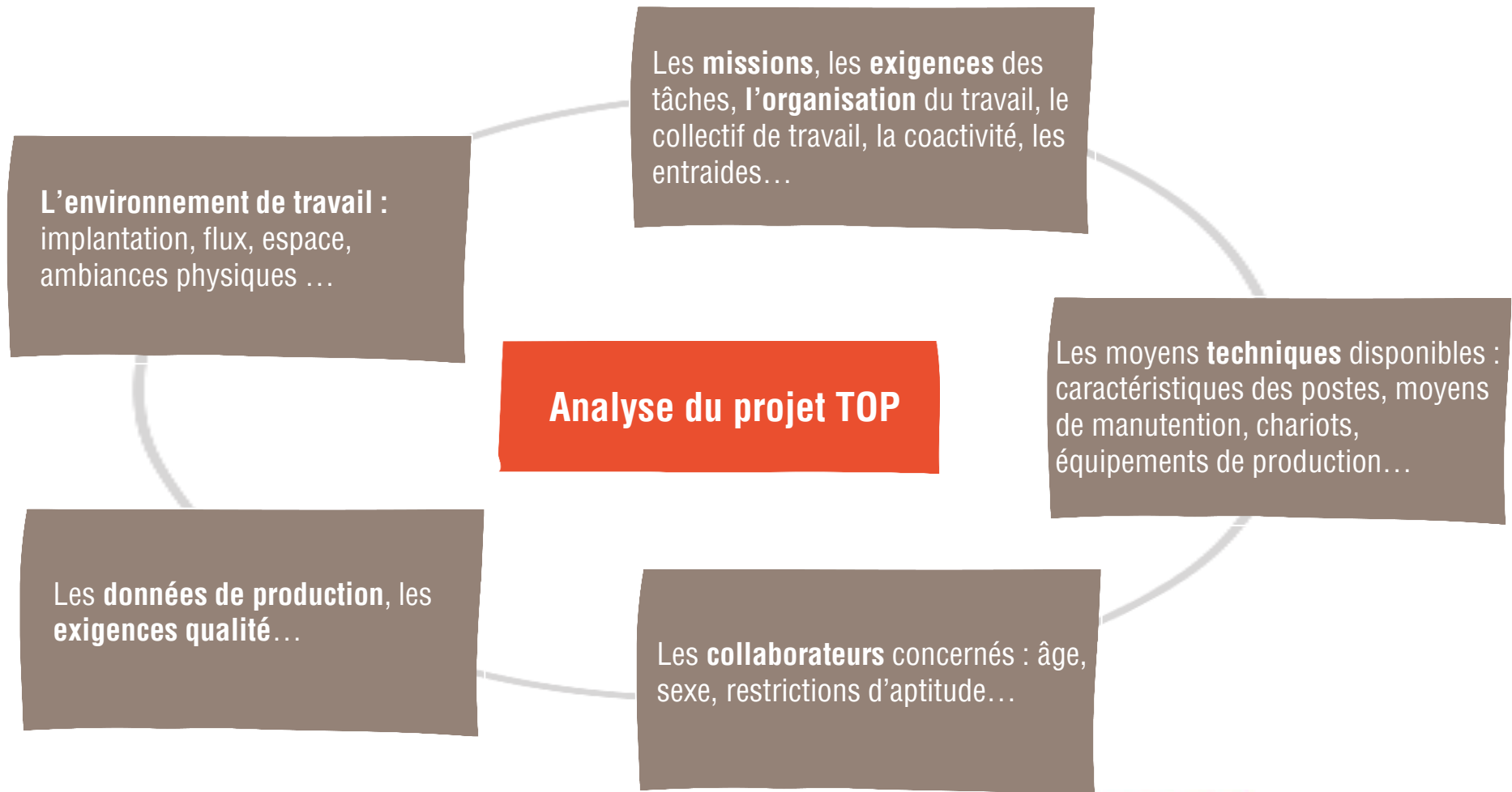
Identifier les **améliorations apportées par le projet TOP** sur les champs santé et qualité de vie au travail des collaborateurs : dimensions physiques et mentales, écarts travail prescrit/réel, constats de l'expert et retour d'expérience des acteurs de terrain.

De la même façon, identifier **les risques introduits** par la nouvelle organisation.

Le cas échéant, pointer les **axes d'amélioration** possibles dans l'organisation TOP sur les plans techniques, organisationnels et des modes opératoires.

Formaliser ces éléments dans un **rapport** qui sera notamment présenté aux instances représentatives du personnel.

L'APPROCHE ERGONOMIQUE



UNE ANALYSE MULTIFACTORIELLE QUI PERMET D'ÉCLAIRER L'ACTIVITÉ RÉELLE

UNE ANALYSE ERGONOMIQUE RÉALISÉE SUR DES MAGASINS PILOTES ET NON PILOTES GARANT DE L'OBJECTIVATION DES ÉVOLUTIONS

- 3 magasins identifiés par l'équipe projet → situations de référence de l'étude ergonomique
- 2 magasins de plain-pied (environ 90% des magasins sur le territoire) et 1 magasin sur plusieurs niveaux (10%)

Bosc le Hard

Projet TOP **non déployé**

Objectif : Disposer d'une base de **comparaison** avec le projet TOP

Airaines

Paris St Marcel
Magasin sur 3 niveaux

Magasins pilotes
→ Projet TOP déployé depuis 4 à 5 mois

Objectif : Analyser les conditions de travail dans le cadre de **l'organisation TOP**

UNE ANALYSE GLOBALE DES DIFFÉRENTS POSTES IMPACTÉS PAR LE PROJET

**Analyse de
l'activité réelle**

Dépote sec

Dépote frais

MER sec

MER frais

Entretien

Managers

Gestionnaire de
stockDirecteur de
magasin**7 collaborateurs rencontrés par magasin**

CALENDRIER DE L'INTERVENTION



Observations et entretiens
sur site : Paris Saint Marcel,
Bosc le Hard et Airaines

Restitution du rapport auprès
du CSE central

18/12/2020

7, 8 et
12/01/2021

25/01/2021

02/02/2021

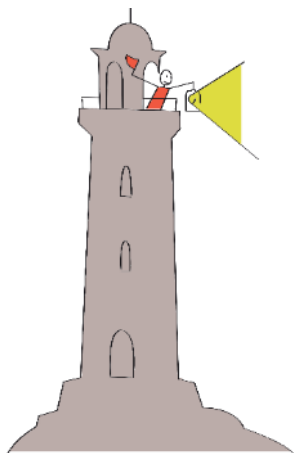
05/02/2021

**Réunion de cadrage et
analyse de la demande**

Restitution du rapport auprès
de l'équipe projet pour
validation et priorisation des
axes identifiés

Restitution du rapport auprès
du CSSCT central

Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP

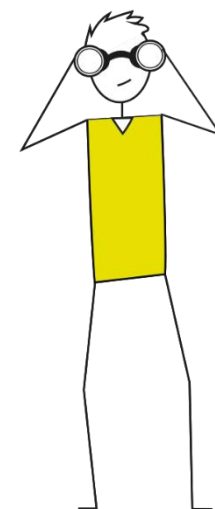


PRÉSENTATION GLOBALE DU PROJET

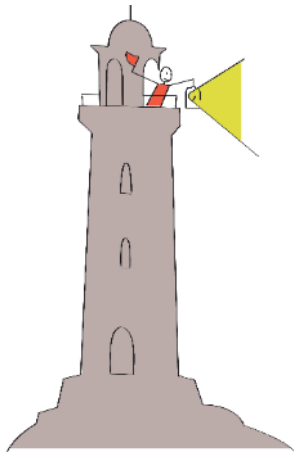
UN PROJET ORIENTÉ VERS L'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE



- **Le contexte :** dans le cadre du plan « Carrefour 2022 », vous souhaitez concentrer vos efforts sur la **satisfaction client** en vous inspirant des succès engrangés au sein du groupe
- **L'exemple espagnol :** une hausse de la satisfaction client mesurée (NPS) à travers
 - L'amélioration des éléments fondamentaux
 - Le soutien des équipes par le siège
 - Le renforcement de la culture de proximité avec les clients en surface de vente
- **Objectif du projet TOP :** améliorer la satisfaction client à travers des actions simples pour traiter les irritants clients grâce à 4 nouveautés
 - Une équipe dédiée à réserve/gestion → maintenir un stock sain
 - Un produit sur rack est une anomalie → les surstocks doivent faire l'objet de réactivité
 - La gestion est une activité primordiale
 - Une équipe au service du client → présence sur la surface de vente
- **Des premiers retours d'expérience positifs des collaborateurs dans le magasin pilote d'Airaines :**
 - Concernant l'intérêt du projet pour l'amélioration de la satisfaction client
 - Concernant l'environnement de travail et les outils mis à disposition
 - Concernant la prise en compte de l'avis des collaborateurs

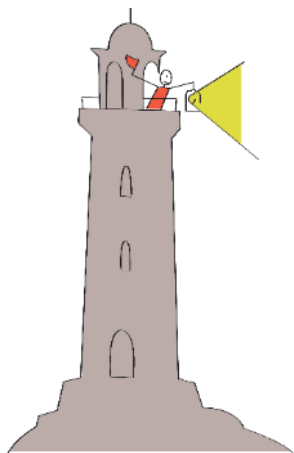


Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



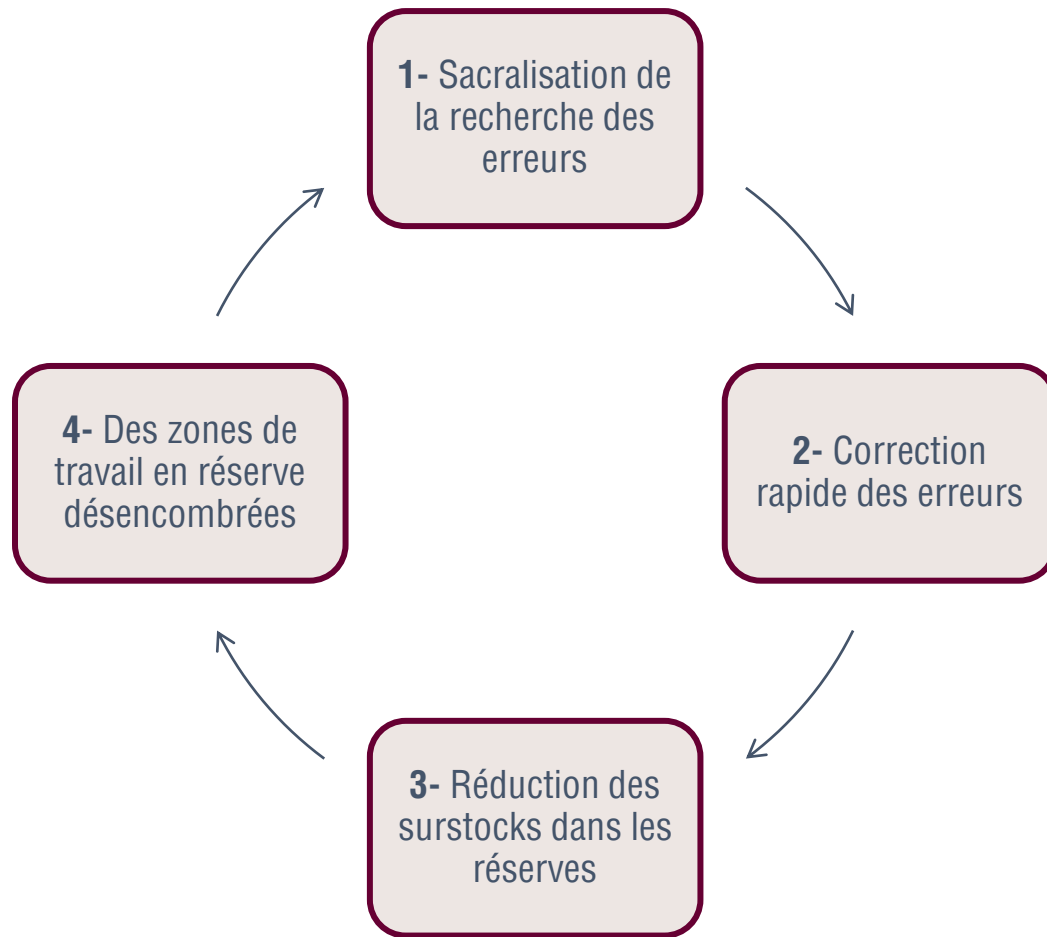
ANALYSES DES SITUATIONS DE TRAVAIL ET IDENTIFICATION DES POINTS DE VIGILANCE

Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



LA DÉPÔTE : DES SOLLICITATIONS
RÉDUITES GRÂCE À L'ASSAINISSEMENT
DES RÉSERVES

UN PROJET QUI DOIT RÉDUIRE L'ENCOMBREMENT DES RÉSERVES



- Des réserves utilisées par les collaborateurs comme des **zones de dépôt** pour les produits secs et de **circulation** :
 - > des tables de MER et
 - > des tours de repasse

→ Une nouvelle organisation qui devrait permettre d'améliorer les conditions de travail en réserve

UN ENCOMBREMENT DES RÉSERVES EFFECTIVEMENT CONSTATÉ

- Les photos ci-dessous illustrent les écarts d'encombrement entre la réserve du magasin de Bosc le Hard et celle d'Airaines (magasin pilote TOP).

Bosc le Hard

Une palette stockée le long des racks et à proximité directe de palettes voisines
→ **Une accessibilité limitée à la palette**



Une zone d'installation des tables de MER limitée
→ **des tables positionnées les unes derrière les autres générant des niveaux d'accessibilité hétérogènes**

Airaines

Une palette positionnée sur **transpalette haute levée** dégagée de tout obstacle en périphérie
→ **Une accessibilité augmentée de la palette**



Des tables de MER disposées de chaque côté de la palette
→ **une accessibilité homogène entre les tables**

FOCUS BOSC LE HARD : UNE RÉSERVE ENCOMBRÉE SYNONYME DE CONTRAINTES POSTURALES ÉLEVÉES POUR LA DÉPÔTE SEC

Une seule zone de saisie sur 4 possibles autour de la palette
 → Une zone de travail partagée par les 2 salariés observés : source de gêne entre salariés et d'aggravation des contraintes posturales

Un encombrement de la zone qui interdit l'utilisation d'une aide à la mise à hauteur type transpalette haute levée
 → Une palette posée à même le sol

Une accessibilité aux zones basses de la palette (hauteur < 80 cm) qui impose des adaptations posturales :

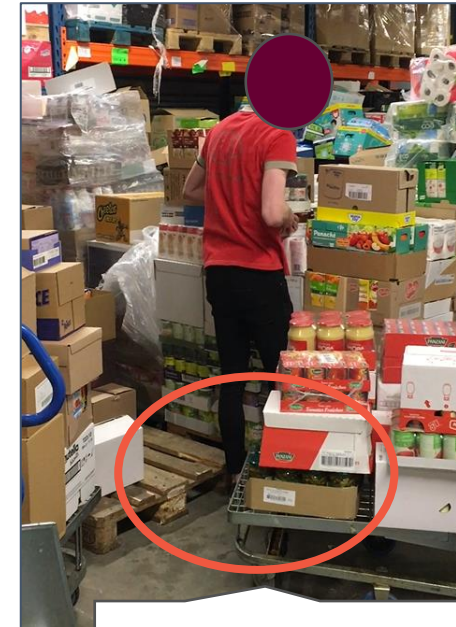
- Position accroupie
- Flexion dorsale comprise entre 30 et 90°



Des adaptations posturales aggravées par l'impossibilité de contourner la palette

Des charges accessibles sans contraintes posturales estimées à 12%

Rythme de dépote : 2 manutentions toutes les 1'



Un encombrement de la zone de déplacement qui augmente le risque de chute associé à un port de charge

FOCUS AIRAINES : UNE RÉDUCTION DE L'ENCOMBREMENT QUI AMÉLIORE LES CONDITIONS DE DÉPÔTE

Utilisation d'un moyen de mise à hauteur de la palette

→ **Réduction des adaptations dorsales et suppression de la position accroupie**

Positionnement des salariés de part et d'autre de la palette

→ **Suppression des gênes inter salariés et réduction des contraintes dorsales (récupération des charges dans une zone proche du centre de gravité du salarié)**



Implantation des tables tout autour de la palette pour garantir un **niveau d'accès homogène entre les tables**

Rythme de dépôt : 7 toutes les 1'

Une vitesse de dépôt supérieure

→ Utile dans la perspective des nouvelles tâches dédiées à l'équipe réserve (Cf. page 29)

Des charges accessibles sans contrainte posturales estimées à 65%

→ 35% de postures dégradées maintenues en raison de la hauteur des palettes qui imposent la flexion des épaules pour déposer les niveaux supérieurs

FOCUS AIRAINES : DES MARGES D'AMÉLIORATION EXISTANTES POUR CONSOLIDER LA RÉDUCTION DES SOLlicitATIONS POSTURALES RÉSIDUELLES

Une **mobilisation limitée des membres inférieure** entre la phase de saisie sur palette et la phase de dépose sur table

Flexion > 45° + rotation dorsale de 60° pour la dépose sur table



Points de vigilance :

Augmenter la **distance** entre la palette et les tables
→ Obliger la mobilisation des membres inférieurs et supprimer les rotations dorsales

FOCUS BOSC LE HARD : UNE PROBLÉMATIQUE D'ESPACE DE TRAVAIL ÉGALEMENT IDENTIFIÉE SUR LA DÉPÔTE FRAIS

- Les palettes sont dépotées dans le magasin à proximité directe des rayons « *fautes de place ailleurs* »
- 2 collaborateurs réalisent la dépote (1 approvisionneur + 1 EC expérimenté). Les produits sont ventilés sur les tables avec une recherche de correspondance : 1 table = 1 porte de frigo afin d'éviter les déplacements des collaborateurs le long du rayon.

Positionnement de la palette sur transpalette haute levée

→ réduction des contraintes posturales

Implantation de la palette au milieu de l'allée

→ Possibilité de tourner autour de la palette



Une implantation de **7 tables** de MER dans les rayons

→ des distances de manutention hétérogènes
→ un encombrement des zones de déplacement source de contraintes posturales (flexion dorsale > 45° aggravée par le poids du carton manutentionné)

Rythme de dépote : 2 manutentions toutes les 1'

→ Des risques de chute



FOCUS AIRAINES : DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES POUR LA DÉPÔTE FRAIS

- 4 salariés réalisent la dépote (1 responsable Réserve + 1 binôme Réserve + 2 salariés MER).
- Le parc de tables de MER a été doublé dans le cadre de TOP.

Une tâche réalisée dans une zone hors magasin et à proximité directe de chambres froides

→ **Espace de travail plus élevé et contraintes posturales réduites**

16 tables positionnées en linéaire

→ **Absence d'interruption de la dépote**



Des photos des rayonnages permettant d'associer la bonne référence à la bonne table

→ **Une autonomie rapide même pour les EC novices**

4 salariés affectés contre 2 dans l'exemple précédent

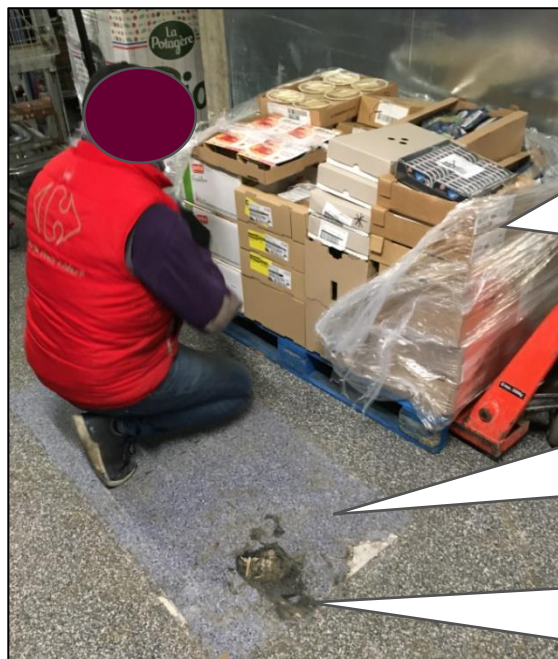
→ **Vitesse de dépote améliorée**
→ **Charge physique lissée sur 4 personnes plutôt que 2**

Une palette positionnée dans une zone dégagée de tout obstacle

→ **garant du contournement de la palette**

4 palettes dépotées en 30'

FOCUS SAINT MARCEL : DES CONDITIONS DE TRAVAIL QUI RESTENT COMPLEXES À OPTIMISER EN RAISON DES CONTRAINTES BÂTIMENTAIRES



Installation de la palette contre une paroi : un contournement impossible + absence d'aide à la mise à hauteur de palette

→ **Des contraintes posturales observées**

Zone de **circulation** des palettes entre la zone de livraison et la zone de stockage

→ **Une zone qui doit être libérée**

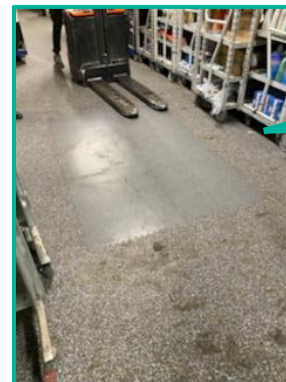
Un sol détérioré qui interdit l'installation de la palette

→ **Les roues du transpalette peuvent s'y coincer**



Un manque de place qui impose le stockage de plusieurs palettes les unes à la suite des autres

→ **Des déplacements sur palette à risque**



Un sol réparé mi janvier

Points de vigilance

Des conditions de dépote **qui restent sollicitantes** en terme de **postures de travail** malgré la mise en œuvre de TOP qui a allégé l'encombrement de la réserve

→ un roulement sur les tâches de dépote permettra de réduire la durée d'exposition des collaborateurs

Une augmentation du nombre de tables qui ne peut bénéficier des mêmes avantages que sur Airaines (manque de place) pour les positionner autour de la palette.

DES POINTS DE VIGILANCE TOUTEFOIS IDENTIFIÉS

- Des espaces de dépôt qui restent réduits dans les magasins citadins (exemple de Saint Marcel)
 - Une réflexion de type organisationnelle avec un roulement supérieure aux magasins non citadins entre les collaborateurs sur le poste de dépôt permettrait de réduire le temps d'exposition aux sollicitations identifiées
- Un espace de travail idéal pour la dépôt produits frais sur Airaines :
 - Proximité de la zone de dépôt avec les chambres froides pour les tables en attente de MER
 - Un linéaire garant de l'installation de 16 tables de MER en simultanément à proximité de la palette dépotée

Une reproductibilité de cet espace à interroger sur l'ensemble des magasins : exemple du Bosc le Hard
- Des marges d'amélioration existantes malgré l'amélioration des conditions de travail déjà constatées
 - Poursuivre la sensibilisation des équipes aux bonnes pratiques de dépalettisation : privilégier la dépôt des produits étage/étage plutôt que colonne/colonne
 - Renforcer la vigilance concernant la disponibilité des aides à la mise à hauteur des palettes sur toute la période de dépôt : transpalettes haute levée
 - Optimiser les stratégies d'installation des tables de MER : les installer autour de la palette plutôt qu'en linéaire et assurer un espace suffisant entre chaque table pour garantir leur contournement

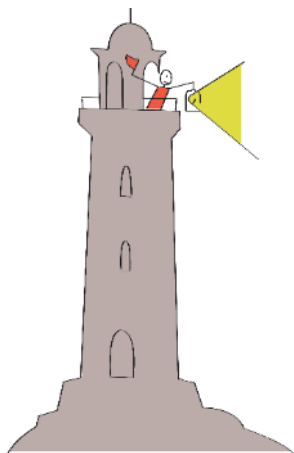


Réserve de Saint Marcel



Dépote Bosc le Hard

Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



LA MER : DES SOLLICITATIONS
PHYSIQUES RÉDUITES GRÂCE AU
DÉSENCOMBREMENT DES ALLÉES

UN ENCOMBREMENT DES RAYONS QUI CONTRAINT LES CONDITIONS D'INSTALLATION DES COLLABORATEURS



Une MER en **simultané** sur les 2 faces du rayon

Des **tables pleines** en attente de prise en charge stockées dans les rayons

Des **tables en cours** de MER positionnées à proximité des tables pleines

Conséquences :

- Des gênes rencontrées pour les déplacements de tables (Cf. photo)
- Des tables en cours de MER éloignées des frigos → des aller-retours entre le frigo et la table source de **distance de manutentions** plus élevées et de **perte de temps**
- Un accès au roll de cartons qui nécessite de contourner les tables → des stockages tampon dans la zone de travail des collaborateurs (risque de chute)



UN DÉSENCOMBREMENT DES ALLÉES OBSERVÉ SUR AIRAINES

2 tables positionnées en simultané dans le rayon
→ **Gênes limitées entre collègues**

Nouveaux chariots équipés d'une **zone tampon** pour les cartons vides



Des MER sur les 2 faces du rayon en simultané réduites
→ **Gênes limitées entre collègues**

2 heures / jour la durée moyenne de MER Frais

DES CONDITIONS DE MER ÉGALEMENT AMÉLIORÉES SUR SAINT MARCEL

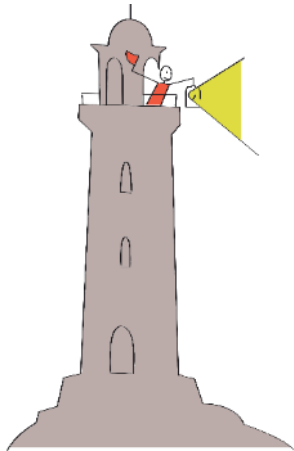


2 tables positionnées en simultané dans le rayon
→ **Gênes limitées entre collègues**

Disparition des palettes dans les allées
→ **Encombrement des allées diminué**

→ **Des conditions de travail améliorées malgré les spécificités magasin**

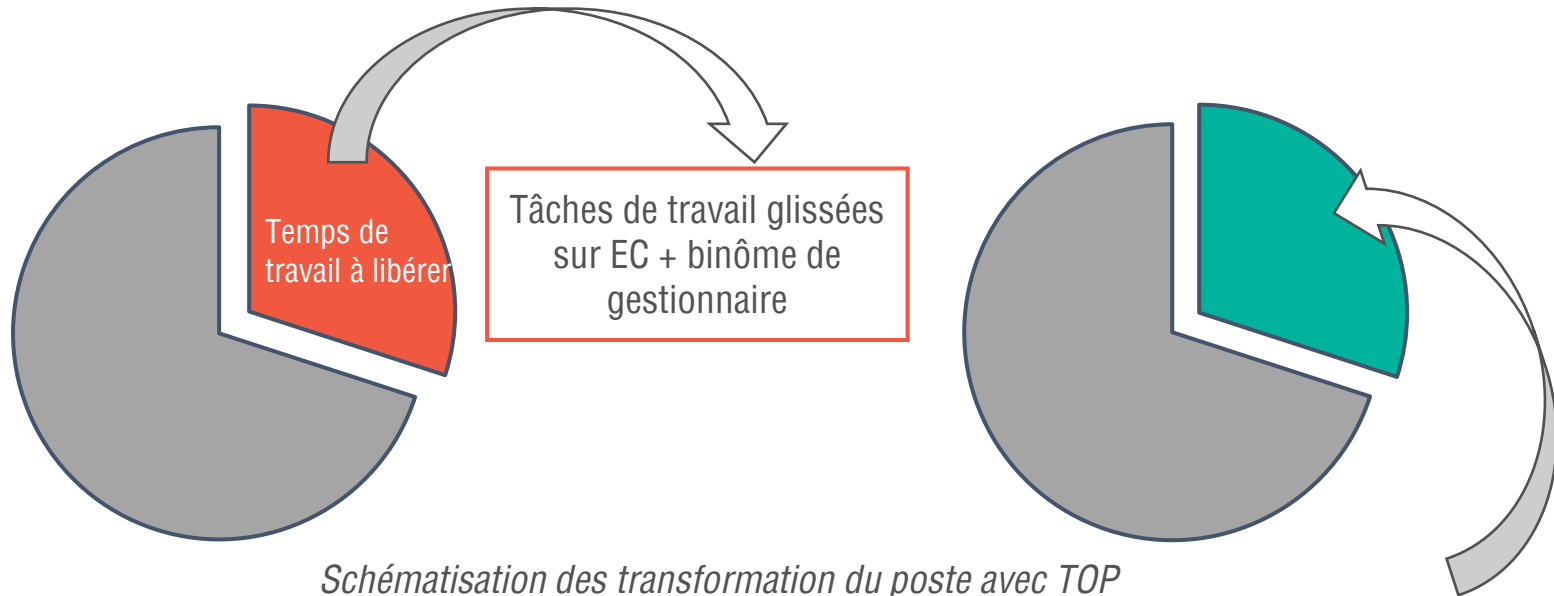
Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



LA CRÉATION DE L'ÉQUIPE
RÉSERVE/GESTION : UNE EFFICACITÉ
DÉPENDANTE DES RESSOURCES HUMAINES
LOCALES ET D'UNE RÉFLEXION MATÉRIELLE

UNE REDISTRIBUTION DES TÂCHES DE GESTIONNAIRE GARANT D'UNE ANALYSE PLUS FINE DES ANOMALIES

- Dans l'optique de la sacralisation de la recherche d'erreurs, TOP prévoit de décharger les gestionnaires de certaines tâches.



Temps de travail dégagé pour des missions **d'analyse des causes racines et correction des stocks (Cf. page suivante)** → aucune nouvelle tâche de travail assignée mais une « sacralisation » de la recherche d'erreurs

→ Une réduction des ruptures et des anomalies espérée et une diminution des stocks PGC attendue

DES TÂCHES REDISTRIBUÉES SUR LES EC ET LE BINÔME DU GESTIONNAIRE

- Sur Airaines, un poste de binôme de gestionnaire a été créé dans le cadre de la nouvelle organisation dans le but :
 - De soulager le gestionnaire sur certaines tâches
 - De permettre la montée en compétence d'un EC
- Le poste de binôme est donc un poste « intermédiaire » entre gestionnaire et EC MER



L'attribution de la dépose des étiquettes aux EC MER

➔ Entre 10 et 20' de travail par jour et par collaborateur



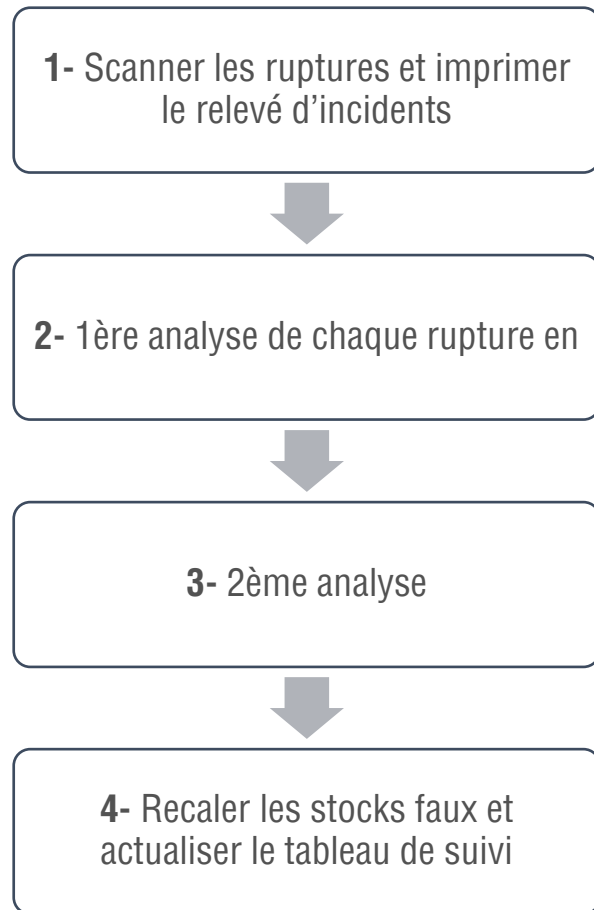
L'attribution de **3 tâches au binôme** :

- La gestion des « anti gaspi »
- Les audits de prix (Cf. photo) environ **45'/jour**
- Le relève des dates

Une charge de travail effective réduite pour le gestionnaire

UNE ABSENCE DE NOUVELLE TÂCHE POUR LES GESTIONNAIRES MAIS UNE AUGMENTATION DU TEMPS DE TRAVAIL DÉDIÉ AU TRAITEMENT DES RUPTURES ET DES ANOMALIES

Traitement des ruptures (gestionnaire)



Des analyses
affinées dans le
cadre du projet TOP

Traitement des anomalies (réserve)



UN RETOUR D'EXPÉRIENCE POSITIF DES GESTIONNAIRES INTERROGÉS

● Gestionnaire non TOP (Bosc le Hard)

La gestion des prix : tâche de travail d'1,5h/jour minimum. Les « grosses » journées, cette tâche peut être lissée sur plusieurs jours consécutifs.

Les interruptions : l'organisation actuelle nécessite pour les équipes de MER d'interroger régulièrement le gestionnaire sur la matinée : entre **10 et 40 interruptions verbalisées/jour**

- ➔ Des interruptions qui ralentissent le gestionnaire dans ses missions
- ➔ Un sentiment de « courir après le temps »

● Gestionnaires TOP

La gestion des prix : une partie de la gestion (dépose des étiquettes) est réalisée par les collaborateurs avant la MER

Un poste de « binôme » de gestionnaire créé sur Airaines et garant de la prise en charge :

- > du relevé des dates
- > des audits de prix
- > des soldes

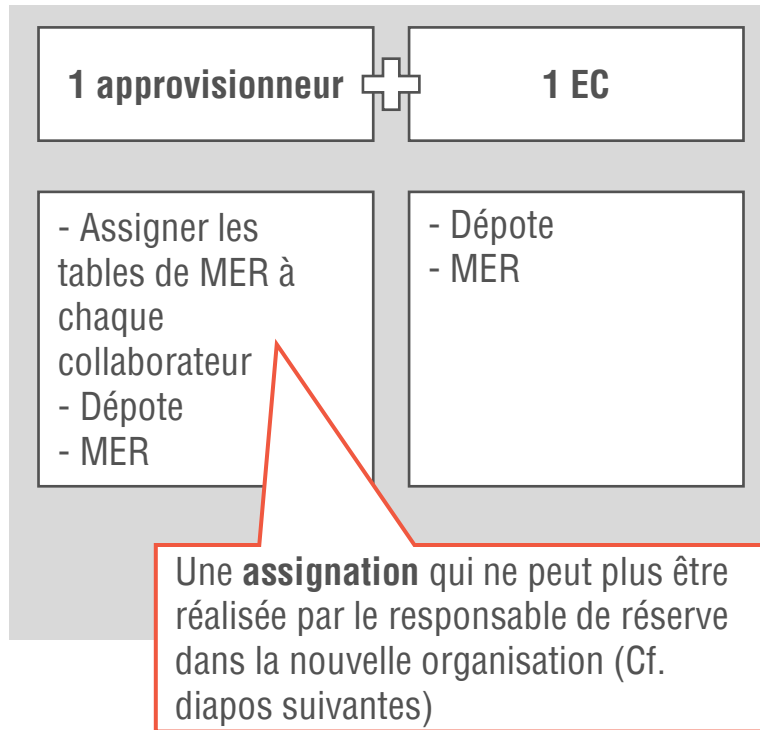
Un temps de travail libéré pour la gestionnaire est utilisé pour analyser les ruptures

Les interruptions : une réduction significative perçue qui permet de libérer du temps

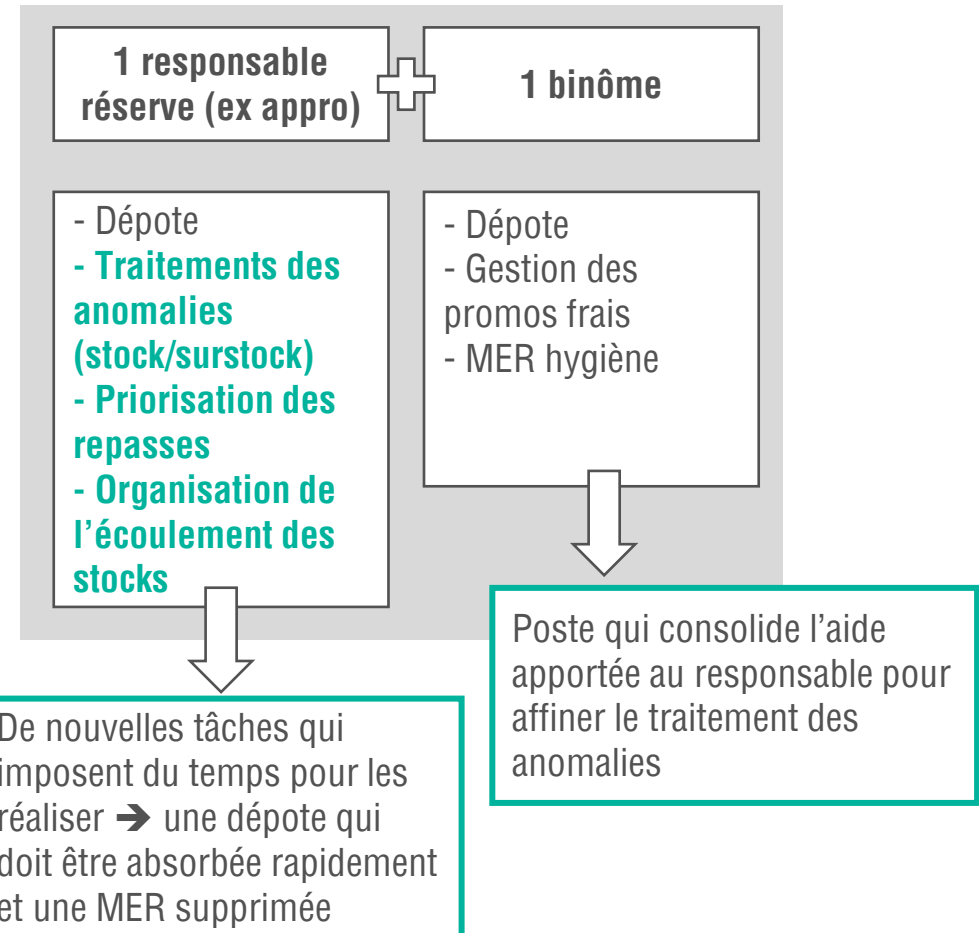
Gestion des ruptures : le temps libéré permet d'affiner l'analyse des anomalies et de réduire la quantité de rupture en rayon

LA CRÉATION D'UNE ÉQUIPE RÉSERVE QUI IMPOSE UNE RÉFLEXION SUR LA RÉPARTITION DES CHARGES ENTRE DÉPÔTE ET ANALYSE DES ANOMALIES

Bosc le Hard

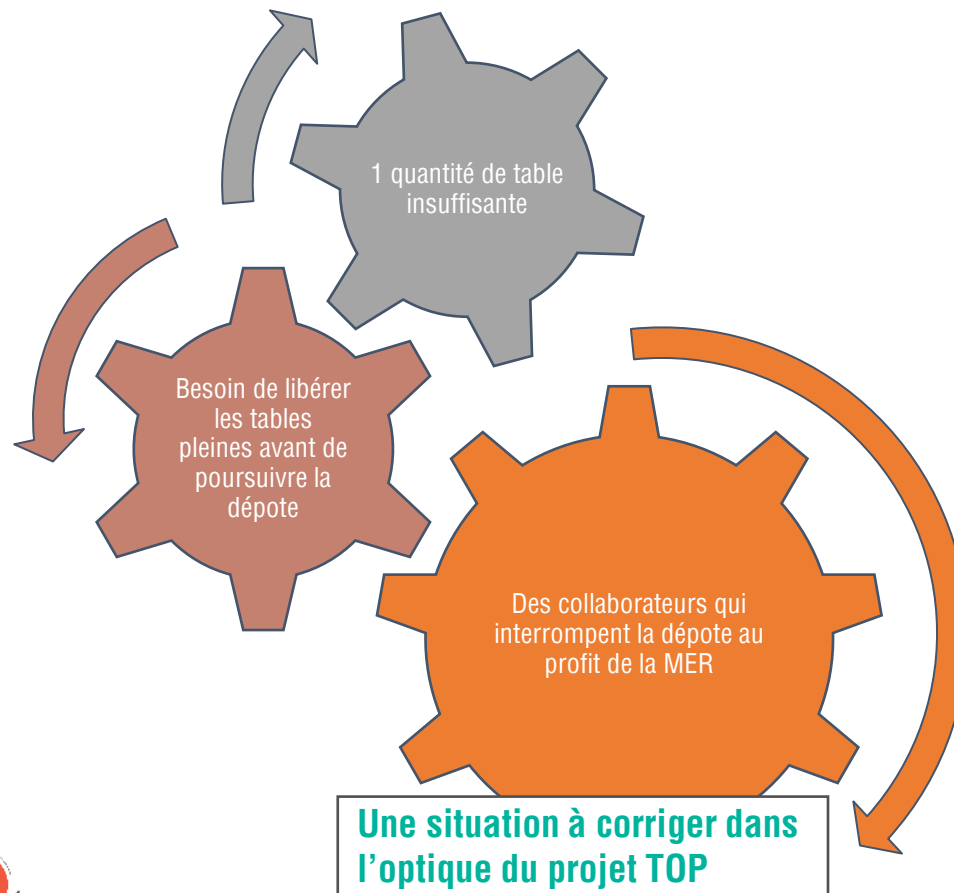


Airaines



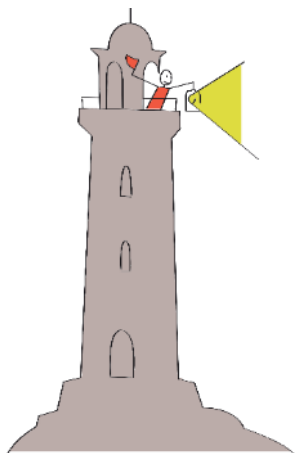
UN PARC DE TABLES INSUFFISANT QUI IMPOSE LE FRACTIONNEMENT DE LA DÉPÔTE (FRAIS ET SEC)

- La vitesse de dépôt étant supérieure à la vitesse de MER, la quantité de tables doit permettre d'absorber le volume de produit au risque de fractionner la dépote.



- Dans le but de dégager du temps de traitement des anomalies pour l'équipe réserve, la dépote doit être réalisée de manière continue, sans interruption.
- Aussi, les marges de manœuvre mises en œuvre dans la précédente organisation ne seront plus possibles (équipe dédiée à la réserve).
- L'augmentation du parc de tables est donc nécessaire ainsi que la mise en œuvre de ressources nécessaires pour les 30' de dépote avant MER (Cf. dépote frais sur Airaines).

Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



LE RÔLE DES MANAGERS : UN RENFORT
DE L'ACCOMPAGNEMENT SUR LE
TERRAIN QUI ÉLARGI L'EXPOSITION

UN MANAGER TOP QUI VIENT DAVANTAGE EN SURFACE DE VENTE

- Pour permettre au manager d'augmenter son temps de présence en surface de vente, le projet prévoit la « **simplification des tâches administratives** ».

- Le manager TOP aura les **fonctions suivantes** (hors administratif) :

- Prioriser la dépote et la MER du jour en concertation avec l'équipe Réserve/Gestion
- Assigner les tables de MER à chaque collaborateur
- Suivre et contrôler le travail des MER puis assigner les tâches suivantes

Tâches confiées à
l'approvisionneur dans la
précédente organisation

Des retours d'expérience positifs :

« TOP a permis de consolider la répartition des rôles entre les 2 managers (PGC et Magasin). »

« J'ai le sentiment que ma charge de travail à diminué. Avant je courais, maintenant je marche. »

« On était désordonné ,ce qui nous donné le sentiment de traiter les difficultés de manière superficielle. Aujourd'hui nous avons la possibilité d'aller plus en profondeur ».

UN MANAGER TOP EN APPUI DES ÉQUIPES SUR LA DÉPÔTE ET LA MER

Aide à la dépote
produits frais

Aide à la MER

Assignation des tables
auprès des EC MER

Des exigences physiques identiques aux EC mais une **durée d'exposition** supérieure en comparaison avec les conditions de travail des managers avant TOP

Points de vigilance

Intégrer cette évolution de la durée d'exposition dans le cadre de la mise à jour du DUERP.

UN RETOUR D'EXPÉRIENCE POSITIF DES DIRECTEURS SOUS CONDITIONS

● Les constats après 5 mois d'expérience :

- > Définition claire des rôles de chacun
- > Gain de temps pour la MER
- > Un projet qui est adaptable aux spécificités magasin
- > Une augmentation du parc de table de MER et de tours de repasse nécessaire
- > Gain de place notamment dans la réserve et la zone de dépôt frais qui n'était pas exploitable avant la réorganisation (la dépôt se faisait dans le magasin)

● Les conditions de réussite :

- > Renforcer la communication auprès des équipes sur les rôles de chacun
- > Expliciter les conséquences de la nouvelle organisation
- > Accompagner les managers pour consolider la coordination « directeur-manager »
- > Renforcer son temps de présence terrain pour les directeurs

UNE RÉUSSITE SUR AIRAINES À REPRODUIRE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

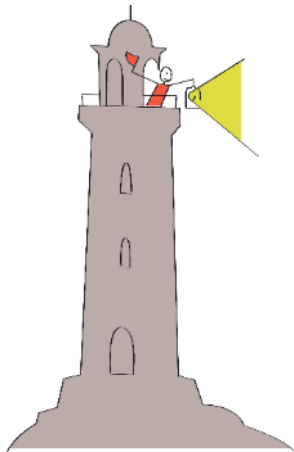
● Synthèse des transformations réussies sur Airaines

- 1- Les managers qui augmentent leur temps de présence en espace de vente
- 2- L'approvisionneur qui prend la responsabilité de la réserve
- 3- La création des postes de binômes (gestionnaire et réserve)
- 4- L'augmentation du temps de présence en espace de vente des EC MER

● Synthèse des interrogations quant à leur reproductibilité

- 1- Apporter des éléments factuels auprès des managers concernant la « simplification » des tâches administratives pour rassurer les managers concernant leur nouvelle charge de travail
- 2- Cette transformation a-t-elle eu lieu par opportunité ou est elle susceptible d'être reproduite sur l'ensemble du territoire ? Quelles marges de manœuvres pour un directeur de magasin en cas de refus de l'approvisionneur en poste ?
- 3- Une réorganisation qui n'apparaît pas dans le document d'information transmis à l'ergonome → une organisation reproductible sur l'ensemble des magasins ?
- 4- Une augmentation du temps de présence en espace de vente à objectiver pour statuer sur l'intérêt d'une consolidation des formations « accueil client en magasin »

Carrefour market
Etude ergonomique
Analyse du projet TOP



ANNEXE : LE PROJET TOP AU REGARD DU CONTEXTE SANITAIRE LIÉ À LA COVID-19

UN PROJET TOP QUI N'AGGRAVE PAS LES RISQUES DE CONTAMINATION À LA COVID-19

● Rappel des principaux impacts du projet sur les conditions de travail

- > Des espaces de dépôt (sec et frais) plus aérés
- > Une diminution du nombre d'EC présents en simultané lors de la MER
- > L'augmentation du temps de travail des équipes Gestion/Réserve sur des tâches de résolutions d'anomalies (travaux à dominantes administratives réalisées seul)

Des transformations qui semblent favoriser la protection vis-à-vis de la Covid-19



- L'utilisation des masques de protection chirurgicaux par tous les collaborateurs rencontrés et la disponibilité de gel hydroalcoolique sur plusieurs zones du magasin, des salles de réunion et de pauses.



CONCLUSION (1/2)

- La présente intervention a permis d'évaluer l'impact du projet TOP sur l'évolution des conditions de travail.
- L'assainissement des réserves permettra de profiter d'espaces de travail supplémentaires pour les tâches de dépote. Les palettes et les tables de MER seront plus accessibles et les sollicitations posturales réduites. Compte tenu des spécificités bâtementaires des magasins citadins (entre 10 et 20% des magasins sur le territoire), un gain de place est attendu, mais il sera moins important que pour les magasin de plain-pied. Les sollicitations posturales résiduelles seront donc plus élevées. Un suivi renforcé de ces magasins devra être réalisé en interrogeant notamment le roulement au poste pour répartir les sollicitations résiduelles sur un plus grand nombre de collaborateurs (autres que le responsable réserve et son binôme).
- Les conditions de MER dans les magasins pilotes ont également évoluées favorablement. Le nombre de tables de MER et de collaborateurs présents en simultanée dans les rayons a diminué (seulement 2 par rayon sur Airaines). Les gênes entre collaborateurs sont supprimées, les risques de chute réduits et le positionnement de la table vis-à-vis des rayons optimisé. L'engagement des collaborateurs sur le temps de mise en rayon a été source d'interrogations les premiers jour de sa mise en œuvre. Après plusieurs semaine/mois, aucun retour d'expérience négatif n'a été remonté par les collaborateurs interrogés. Toutefois nous attirons l'attention sur les risques associés à l'engagement oral des collaborateurs lors du brief d'équipe qui pourrait biaiser l'estimation du collaborateur et l'encourager à aller plus vite pour respecter son estimation : n risque de dégradation des conditions de travail.

CONCLUSION (2/2)

- Garant du traitement approfondi des ruptures et des anomalies, la création de l'équipe Réserve/Gestion est au cœur du projet TOP. Plusieurs leviers d'action organisationnels sont mis en œuvre afin d'assurer la répartition des tâches à iso effectif. La transformation du poste d'approvisionneur en responsable de réserve, bien que non formalisée dans le projet, semble avoir été mis en place sur l'ensemble des 10 magasins sous TOP en Janvier 2021. La création des postes de « binôme » pour les magasins ne bénéficiant pas de 2 gestionnaires et le glissement des changements d'étiquette sur les équipes de MER permettent de réduire la charge de travail initiale des gestionnaires au profit d'une analyse plus fine des ruptures. Ces modifications organisationnelles interrogent donc les capacités de chaque magasin du territoire à reproduire ce modèle en fonction des souhaits, des compétences et des aspirations des collaborateurs.
- Le retour d'expérience des managers TOP interrogés sont également positifs. Un gain de temps et une consolidation de la répartition des rôles de chacun est verbalisée.
- En conclusion il semblerait que le projet TOP ne vienne pas dégrader les conditions de travail sur les postes visités. Les conditions de travail tendraient même à s'améliorer. Toutefois, des points de vigilance sont émis et devront faire l'objet d'une analyse lors du déploiement du projet sur le territoire.