

FICHE D'IDENTITÉ



- **NOM:** Drive E. Leclerc
- **LIEU:** Changé, en Mayenne, plus deux autres points de retrait
- **EFFECTIF:** 103 personnes (85 ETP)
- **CHIFFRE D'AFFAIRES:** 23,5 millions d'euros
- **NOMBRE** de commandes en moyenne: 800/par jour

DRIVE

Une ambiance feutrée

C'est un drive E. Leclerc de taille plutôt imposante, comprenant trois points de retrait autour de Laval. De par la volonté des propriétaires du site et de son directeur, la prévention des risques professionnels est au cœur des aménagements réalisés. Une stratégie qui porte ses fruits.

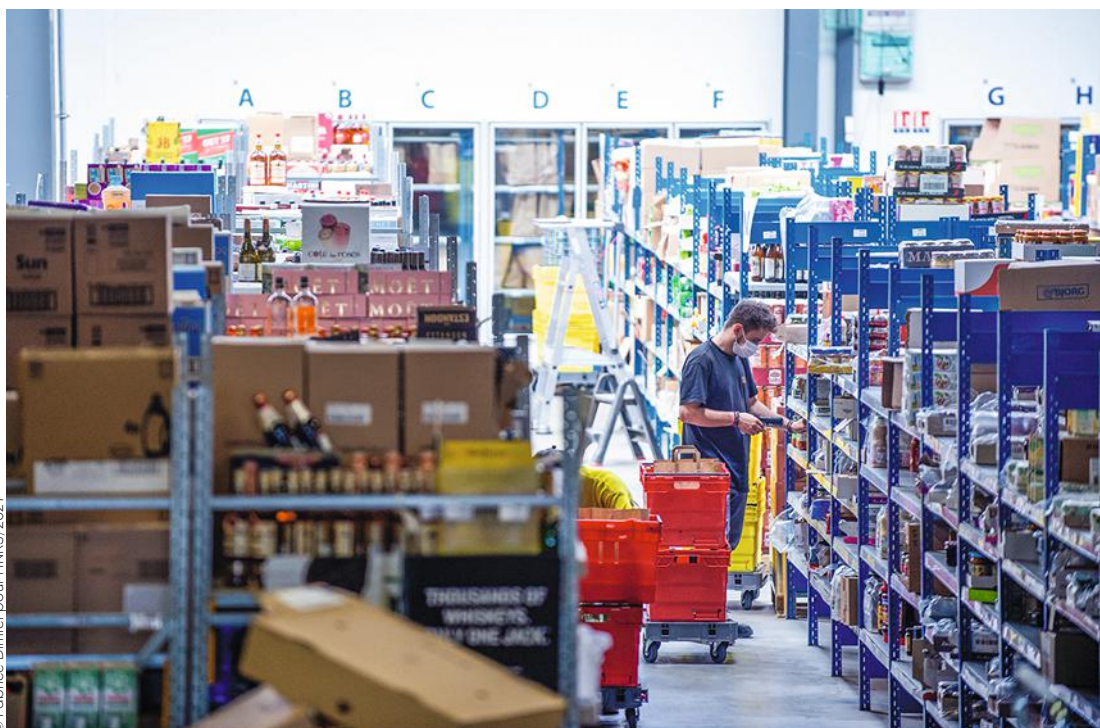
L'essentiel

> LE DRIVE E. LECLERC

de Changé, près de Laval, a été créé en 2012. Depuis cette date, il a subi un certain nombre de réaménagements qui se sont toujours appuyés sur des solutions techniques et organisationnelles. Avec, à la clé, de meilleures conditions de travail.

IL Y A QUELQUES années, un reportage dans un drive était rythmé par des alarmes sonores assourdissantes, et il consistait à courir derrière les personnes en charge du picking pour essayer d'obtenir une (petite) information de leur part... Ici, dans le drive E. Leclerc de Changé, en Mayenne, l'ambiance est affairée mais étonnamment feutrée. La résultante d'un vrai parti pris du directeur et des propriétaires, appelés adhérents au sein du réseau E. Leclerc.

« Souvent, on part de locaux existants pour aménager des drives. Dans ce cas-là, c'est compliqué de prendre en compte la prévention », remarque Muriel Dehoux, contrôleur de sécurité à la Carsat Pays-de-la-Loire. Ce n'est pas le cas ici, dans ce drive créé en 2012 et qui dessert trois points de retrait autour de Laval. Dirigé par Vincent Ferrier, auparavant chef de rayon chez E. Leclerc, on y trouve 10 000



© Fabrice Dierrier pour l'INRS, 2021

références pour environ 800 commandes quotidiennes représentant un chiffre d'affaires annuel de 23 millions d'euros, en forte progression avec la crise sanitaire. Au fil des ans, les locaux ont été agrandis... et une nouvelle réflexion est en cours pour réaménager les espaces frais et augmenter l'espace de stockage.

Le bâtiment a une superficie de 3600 m². Il est organisé en cinq zones de stockage de produits: deux pour l'ambient, une pour les fruits et légumes, une pour les surgelés et une pour le reste des produits frais. Une sixième zone est dédiée aux livreurs. 103 personnes, représentant 85 ETP, travaillent pour cette entité. Des caisses de couleur permettent

Contrairement à beaucoup de drives classiques, les allées sont larges – elles mesurent 1,80 m – et la première étagère du bas à 30 cm du sol pour éviter aux opérateurs de trop se baisser.

d'identifier les lieux de retrait des commandes: jaune pour Changé, gris pour Laval et enfin rouge pour Saint-Berthevin.

Les préparateurs de commandes sont affectés à l'une des cinq zones, et en changeant toutes les deux-trois heures dans la journée. « Ça nous permet de ne pas être trop longtemps dans les zones froides et de ne pas se laisser », souligne Anthony Guet qui vient de prendre une commande sur son terminal portable. Il est affecté à la zone « ambient 2 », donc celle des produits secs les plus légers. Son boîtier lui précise que sa commande comprend 17 produits: « Je ne prends qu'un bac, ce sera largement suffisant. » Les bacs peuvent s'empiler sur des

tablettes à roulettes appelées dolly, que le préparateur pousse dans les allées. Anthony empile un deuxième bac sur le premier qui reste vide, pour travailler à la bonne hauteur.

Connaître les contraintes de l'autre

« On a eu des chariots de type caddies, mais ça n'était pas satisfaisant pour les opérateurs. On a donc trouvé cette solution de bacs qui convient parfaitement », remarque Vincent Ferrier. Le terminal indique que le premier produit se trouve L 05 115, ce qui signifie allée L, échelle 5, 1^{er} niveau. « La première étagère n'est plus à 5 cm du sol comme c'était le cas avant. Elle a été relevée à 30 cm pour éviter aux opérateurs de trop se baisser. De plus, les casquettes ont été retirées des étagères: on est loin du drive classique chargé au plus haut et au plus bas », souligne la contrôleur de sécurité.

Pour les plus gros volumes et les conserves, le chargement en rayons se fait à la palette. Pour les autres produits, les salariés dédiés à l'approvisionnement doivent sortir les produits des cartons ou plastiques. Pas vraiment du temps perdu pour le directeur, car celui-ci est regagné lors du prélèvement du produit en picking. D'ailleurs, tous les trois mois, les personnes en charge du réapprovisionnement passent en préparation de commandes et vice versa. Histoire que chacun connaisse parfaitement l'activité et les contraintes de l'autre.

Les allées mesurent 1,80 m. « Dans d'autres drives, on peut trouver des allées moins larges pour stocker davantage de produits. Mais avec 60 préparateurs en activité, il faut de la place pour travailler dans de bonnes conditions », considère le directeur. Pendant qu'Anthony termine sa partie de la commande, d'autres préparateurs ont pris en charge les autres produits de ce même client, gérés à l'aide d'un code-barres. La zone des surgelés

Les commandes qui partent vers les points de retrait extérieurs sont manipulées à l'aide d'un préhenseur pour charger sans effort les camions.



© Fabrice Dimier pour l'INRS 2021

est à température ambiante. « On avait commencé par avoir une chambre froide à -19°C/-21°C. Mais c'était difficile d'y travailler plusieurs heures. On a fait le choix d'installer des vitrines, mais ça a un coût. Non seulement le prix d'achat, mais aussi les poignées qu'il a fallu ajouter, et la consommation énergétique car

le délai minimum pour la récupérer est de 2h pour Changé et 3h pour les autres points de retrait, ce qui est assez long pour ce type de prestation. « Le logiciel gère les commandes. Si c'est calme, on peut proposer au client de venir les récupérer plus tôt. Sinon, la règle, c'est le maintien des délais pour ne pas mettre la pression aux équipes. Et si certains créneaux sont trop chargés, on les ferme momentanément aux clients », poursuit le directeur.

Les caisses rouges s'amoncellent devant les quais rénovés. Les caisses de chaque commande sont bien identifiées, séparées les unes des autres par un « dolly ». Catherine Messenger charge rapidement le camion, à l'aide d'un préhenseur standard auquel un « crochet » a été adapté pour le drive. « Quand on l'a acheté, le personnel était inquiet. On a nommé des référents qui étaient à l'aise avec sa manipulation. Ce sont eux qui forment les autres, à raison d'une demi-heure à deux heures. Ils s'adaptent », précise le directeur. Les autres points de retrait ont été équipés du même préhenseur qui, en moyenne, est utilisé pour 66% des commandes: il permet de déplacer jusqu'à deux caisses et 75 kg. « C'est très facile de s'en servir, souligne Catherine Messenger. Quand on lâche le guidon, les caisses restent au même niveau. » Polyvalence oblige, il a été proposé à certains préparateurs de passer leur permis C1, tous frais payés par le drive, pour pouvoir conduire les camions de livraison.

Et les cadences dans tout ça ? « Avant, nous avions des difficultés à être au même niveau que les autres drives. Depuis les réaménagements, on est dans la moyenne, sans avoir vraiment cherché à augmenter la productivité... mais on se rend compte que tous les choix que nous avons faits pour préserver avant tout la santé de nos salariés portent leurs fruits. On a d'ailleurs très peu de turn-over. » « C'est un tout, complète Muriel Dehoux: d'abord une culture de prévention bien ancrée chez les adhérents. Ensuite, la volonté d'anticiper de la part de Vincent Ferrier, en travaillant à la fois les aspects techniques et organisationnels. On le voit, ça fonctionne très bien. » ■

Delphine Vaudoux

elles sont fréquemment ouvertes », remarque Vincent Ferrier.

Ne pas mettre la pression

Juste à côté, la zone des fruits et légumes. Pour limiter les maintenances, tous sont préconditionnés. À l'unité, au kilo, à la botte... pour limiter les maintenances et les présenter facilement au client. Au frais comme aux fruits et légumes, le conditionnement est réalisé en sacs que le livreur récupère à l'extérieur de la zone, en ouvrant une vaste paroi vitrée, ce qui lui évite de se rendre dans la zone des légumes où la température n'excède pas les 8°C, ou celle des produits frais à 1°/2°C.

Lorsqu'un client passe commande,

LE CHIFFRE

800 commandes en moyenne sont traitées par jour, pour un panier moyen de 97 €.