

fiche d'identité

- **NOM** : ooshop (Carrefour).
- **LOCALISATION** : Villeneuve-la-Garenne.
- **DATE** de création : 1999.
- **ACTIVITÉ** : livraison de courses à domicile.
- **EFFECTIFS** : 135 employés.
- **12 500** références de marchandises.

l'essentiel

- **POUR PRÉVENIR** les TMS, l'entreprise a décidé d'apporter des améliorations aux lourds chariots de préparation de commandes.
- **LA RÉFLEXION** menée avec les préparateurs a permis de tester un chariot léger avant d'aboutir à l'adoption d'un dispositif de roue motrice électrique.
- **EN PLACE** depuis janvier 2015, le retour d'expériences des préparateurs doit permettre de prodécer aux derniers ajustements du dispositif avant de le déployer plus largement.

LE CHIFFRE

850

livraisons par jour dans le Nord et l'Ouest de l'Île-de-France depuis le site de Villeneuve-la-Garenne.

L'ENTREPÔT OOSHOP de Villeneuve-la-Garenne, dans les Hauts-de-Seine, est l'un des trois sites de la marque, filiale de Carrefour spécialisée dans la livraison de courses à domicile. Chaque jour, 850 livraisons y sont préparées. Une tâche qui expose les préparateurs à des risques de TMS, notamment dus à la manipulation de grands chariots pouvant peser jusqu'à 270 kilos une fois chargés. Pour soulager ses employés, l'entreprise a décidé de faire évoluer ce matériel.



© Gaël Kerbaol/INRS

LIVRAISONS À DOMICILE

Faire les courses peut ne pas être un fardeau

Fondée en 1999, Ooshop est l'un des précurseurs de la livraison de courses à domicile. Forte de ses 127 000 clients, l'entreprise effectue 540 000 livraisons par an à partir de ses trois entrepôts de Lyon, Vitry-sur-Seine et Villeneuve-la-Garenne. Ce dernier, situé dans le département des Hauts-de-Seine, est d'une surface de 9 174 m². Il accueille 135 salariés dont 92 sont missionnés à la réception de la marchandise, à la préparation des colis et à leur expédition, qui se fait en trois vagues : la première à 6 h du matin, la suivante à 12 h et la dernière à 14 h. Les livrai-

sons sont assurées par un prestataire qui met à la disposition d'Ooshop une flotte de 90 véhicules.

Pour tenir la cadence, les salariés qui réceptionnent les produits débutent la journée à 3 h du matin et garnissent les rayons pour que tout soit prêt à l'arrivée des premiers préparateurs qui attaquent à 6 h. « *Le défi que nous avons à relever est d'organiser notre activité pour répondre aux besoins des clients qui veulent être livrés très vite, tout en préservant la santé de nos salariés. La préparation des commandes étant génératrice de TMS, c'est fort*

Damien Larroque

logiquement que nous avons engagé une réflexion pour améliorer les conditions de travail à ce poste », affirme Hervé Colin, responsable du site.

Le métier de préparateur consiste à faire les courses à la place du client. Dans des conditions un peu différentes cependant. Ici, les marchandises ne sont pas rangées par type de produits, mais en fonction de leur succès. Le site est donc divisé en six zones : produits à forte, à moyenne, à faible et à très faible rotation, secteurs auxquels il faut ajouter ceux du frais et du surgelé qui, eux, ont leurs espaces dédiés. Par souci d'efficacité, le ballet des chariots a été rationalisé et ne ressemble en rien aux déplacements parfois erratiques des clients que l'on peut observer dans les grandes surfaces.

« Ici, les préparateurs suivent un trajet bien défini qui permet d'éviter les croisements et de limiter les accrochages, explique Guillaume Leroy, manager de production, devant les étagères remplies de gâteaux tout autant que de produits d'entretien, de bières ou de produits d'hygiène. Équipés d'un terminal qu'ils portent au poignet et dont ils suivent les indications, les préparateurs scannent le produit puis la caisse correspondant à la commande. Ainsi, si la référence n'est pas la bonne ou si le colis n'est pas celui qui doit accueillir la marchandise, le système alerte immédiatement le salarié. Ce dispositif nous permet d'atteindre un faible taux d'erreur. » Cette organisation n'autorise en effet qu'un type d'impair : mettre trop ou pas assez d'un produit dans une commande.

La première solution n'est pas forcément la bonne

Autre différence notable avec les allées : d'un supermarché classique, dans les rayons de l'entrepôt, les chariots sont beaucoup plus imposants et accueillent huit caisses de livraison, qui, une fois pleines, peuvent peser jusqu'à 25 kilos chacune. Si l'on ajoute les 72 kilos du chariot à

vide, il est facile d'imaginer les sollicitations sur le dos et les bras des préparateurs à chaque démarrage, freinage ou arrêt. « À partir du moment où nous avons décidé de faire évoluer le matériel, c'est tout naturellement que nous avons impliqué nos salariés dans la réflexion. Dans un premier temps, nous avons suivi leur avis et retenu l'idée de changer de modèle de chariot pour quelque chose de plus léger », se souvient Hervé Colin.

Le prototype en aluminium qui a été conçu à la suite de ces réflexions n'a au final pas convaincu les utilisateurs, le gain en confort de manipulation n'étant pas suffisant. « Cette solution n'avait pas ma préférence, mais il est important que les équipes adhèrent à un projet de prévention pour qu'il soit une réussite, souligne Pascal Poiron, contrôleur de sécurité à la Cramif. Il faut savoir prendre le temps d'explorer une piste. Même si elle s'avère ne pas convenir au final, elle participe à l'élaboration d'un dispositif efficace. »

Après ces premiers essais non concluants, le groupe de travail s'oriente vers une amélioration d'un tout autre type : l'installation d'une roue motrice électrique sur les anciens chariots. « Les tests avec le chariot en aluminium ont montré que les préparateurs préféraient l'ancien modèle. C'est donc fort logiquement que c'est ce dernier que nous avons équipé d'un moteur électrique », explique Guillaume Leroy. Une roue motrice, une batterie et des interrupteurs sur chacun des quatre montants du chariot constituent le mécanisme qui doit soulager les salariés. Pour Raimane Zare, un préparateur, c'est une réussite : « La vitesse est bonne, ni trop rapide ni trop lente. Et je ne force plus sur ma colonne vertébrale. J'appuie sur le bouton et sans effort mon chargement avance. Je relâche la pression et il s'arrête. C'est vraiment très pratique. »

Et quand l'énergie vient à manquer, il suffit de changer la batterie puisqu'une armoire en contenant une quarantaine

est à disposition. Munies d'un indicateur de charge, elles se branchent sur le chariot et se débranchent très simplement. Viruth Sisounthone, lui aussi préparateur, a un avis un peu plus mitigé. S'il utilise le chariot électrique lorsqu'il travaille dans la zone où sont stockés des produits lourds, comme les packs de bouteilles d'eau, sa préférence va au transporteur classique quand il évolue dans les rayons aux produits plus légers. « L'ancien modèle me permet d'aller plus vite », justifie-t-il. Pourtant, quand on voit évoluer les deux types de chariots, cela n'a rien de flagrant. « Cette impression



© Gaël Kerbaol/INRS

est peut-être due au fait qu'avec un chariot électrique la vitesse est imposée. Et du coup, l'opérateur n'en a plus le contrôle total », avance Guillaume Leroy.

D'autres salariés expliquent sentir un ralentissement lorsque le chariot est très chargé ou lorsqu'il est utilisé pour en tracter d'autres. Ces retours d'expérience sont précieux puisqu'ils serviront à améliorer l'outil en collaboration avec l'entreprise qui l'a conçu. Pour le moment, 9 des 100 chariots de l'entreprise sont équipés de la roue motrice. « Lorsque nous aurons le recul nécessaire et que le dispositif sera totalement abouti, nous déciderons s'il faut augmenter le nombre de chariots électriques ou s'il faut simplement répartir les existants dans les différentes zones de notre entrepôt en fonction de l'utilisation qu'en font les préparateurs », estime Guillaume Leroy. Ce qui nous rappelle que si la prévention a besoin d'outils, elle nécessite également une organisation bien pensée. ■

Avec un poids à vide de 72 kilos et huit caisses de livraison, qui, une fois pleines, peuvent peser jusqu'à 25 kilos chacune, le chariot de préparation de commandes devenait rapidement un fardeau.