

Entrepôt, La santé et la sécurité avant tout

On ne plaisante pas avec la santé et la sécurité en entrepôt. La prévention des risques professionnels passe par une politique d'amélioration des conditions de travail et de lutte contre les troubles musculo-squelettiques et les accidents du travail.

« **R**ien ne justifie de risquer sa vie au travail. Soyez acteur de votre sécurité et de celle des autres ». Tel est le message d'une publication de l'organisation professionnelle de l'intérim, Prisme, à destination des intérimaires en logistique. Les principaux dangers encourus sont les accidents du travail et les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS). Les accidents du travail sont deux fois plus fréquents en logistique que dans les autres secteurs. Selon les chiffres récoltés sur la région Rhône-Alpes, 2^e région logistique française, le nombre d'accidents du travail avec arrêt pour 1.000 salariés était de 82,8 en logistique en 2009, contre 40 tous secteurs confondus.

Les lésions portent sur le dos (32 %), les mains (16 %), les pieds (12 %) et les épaules (8 %). Les douleurs (62 %) précèdent les contusions (16 %). Les accidents sont dus à un objet en cours de manipulation (43 %), des appareils de levage (15 %), une chute de plain-pied (14 %) ou un objet en cours de transport (12 %).

Attention aux primes sur seuil

Les TMS, en augmentation dans la population active, apparaissent au bout de plusieurs années suite à une accumulation de facteurs :

- ◆ mécaniques tels l'hyper sollicitation des membres et du dos, la répétition des gestes, la posture inconfortable, les cadences,

les efforts, les charges et volumes ;

- ◆ individuels : antécédents, âge, sexe ;

- ◆ métaboliques ;

- ◆ liés à l'environnement : espace contraint de travail, température chaude ou froide, poussières, vibrations ;

- ◆ psycho-sociaux : stress.

Les formations gestes et postures ont un impact relativement limité face aux TMS. Elles se heurtent aux habitudes et à des gens motivés par la prime de rendement, privilégiant le geste rapide au geste confortable. Romain Chevallet, Chargé de mission du Département Changements Technologiques et Organisationnels de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), souligne : « *Quand une prime individuelle est relative à un seuil à dépasser, l'opérateur va se mettre en danger. Il vaut mieux privilégier une prime intégrant la qualité ou une prime collective qui par l'entraide va limiter le stress.* »

Le coût élevé des TMS

Jack Bernon, Responsable du département Santé-Travail de l'ANACT, préconise un processus de surveillance continue des TMS : « *C'est un investissement qui portera ses fruits à*



Séance d'échauffement chez Easydis

©Easydis

moyen/long terme, et donc souvent négligé par les entreprises par rapport aux objectifs de productivité. Il faut deux porteurs de projet, un responsable prévention et un encadrant, ainsi qu'une observation régulière des différents postes de travail et situations de travail combinée à une évaluation du coût des TMS : les coûts directs, c'est la facture de la Caisse de Sécurité Sociale, mais aussi les coûts indirects tel celui de l'absentéisme, le coût du remplacement par des intérimaires et les coûts stratégiques : perte d'image de marque par exemple. » Philippe Morand, Technicien conseil, Carsat (nouveau nom de la Cram) Rhône-Alpes, précise : « Le coût direct moyen d'un TMS pour l'entreprise est de 24.000 €. Les coûts indirects représentent 10 à 30 fois les coûts directs. » Il faut donc bâtir une politique de prévention en commençant par analyser les indicateurs de prévention, pour agir sur les vraies causes. L'ANACT recommande de mesurer le poids porté par jour et par opérateur, puis de rédiger et mettre à jour le document unique d'évaluation des risques. Enfin, de rechercher des solutions en impliquant les salariés. Dans l'entrepôt, les experts s'accordent sur quelques pistes d'amélioration faciles à mettre en œuvre :

- ◆ organiser le travail en équipe pour que les opérateurs tournent sur les tâches les plus pénibles ;
- ◆ éliminer les racks en demi-niveaux qui « cassent » le dos et mettre en place des racks dynamiques ;
- ◆ installer une filmeuse pour remplacer une tâche manuelle pénible ;
- ◆ installer des pickings surélevés ;
- ◆ utiliser des chariots de préparation à haute levée ;

◆ assurer la maintenance du sol et du matériel roulant, notamment pour éviter les vibrations.

Se faire aider

Les entreprises peuvent se faire aider par diverses institutions. La médecine du travail, les Carsat ou les agences régionales de l'ANACT sont en première ligne. Eric Gouzi, Médecin du travail, Sud Loire Santé au Travail, a ainsi contribué à former des volontaires référents en matière de prévention des TMS dans 23 entreprises depuis 2006 et les suit via un comité de pilotage : « Je joue aussi un rôle de conseil sur le document unique et fais des propositions en matière d'ergonomie. » Les professionnels de l'intérim sont aussi des partenaires. Stéphanie Gauthier-



Ravon, Responsable du service prévention et sécurité du groupe Adecco France, indique : « Chez les intérimaires, le préparateur de commandes fait partie du top 5 des qualifications accidentogènes. Aussi, après de nombreuses actions locales entre nos agences et les clients avons nous décidé de passer à la vitesse supérieure par une action plus globale avec les industriels et la grande distribution. » Elle agit à plusieurs niveaux :

L'écoute des salariés en matière de santé et sécurité au travail est très importante pour Easydis.

◆ auprès des intérimaires : différents outils de sensibilisation et de tests, passeport logistique qui reprend les situations à risques et les bons comportements à adopter, formations gestes et postures, sur le risque logistique et la manutention manuelle, quart d'heure sécurité par les agences au sein des entrepôts ;

◆ auprès des entreprises : partenariats dans lesquels Adecco s'engage à soutenir leur démarche de prévention, rôle de relais d'institutions comme l'ANACT ;

◆ auprès des médecins du travail : l'entreprise de travail temporaire propose des visites de poste. Capsecur conseil, filiale de Randstad, est spécialisée dans la prévention des risques professionnels et la gestion financière des accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP). Fabien Alix, conseiller clientèle, explique : « Nous intervenons à trois niveaux : l'ergonomie du poste de travail, les formations gestes et postures, la méthodologie StimCore d'échauffement en groupe. Nous allons former des animateurs parmi les salariés pour qu'ils animent la séance d'éveil du corps chaque matin. Nos ingénieurs prévention sécurité forment également les Responsables (RH, CHSCT, encadrement) à rédiger le document unique et faire ses mises à jour, afin qu'ils puissent le gérer à long terme. Ils peuvent aussi aider à la politique de communication : jeux concours, boîte à idées sécurité, miroir à l'entrée du site avec indiqué « Vous avez en face de vous le Responsable sécurité » ... il faut travailler sans relâche pour une sensibilisation efficace et sans cesse répéter les consignes de sécurité. »

Christine Calais

Claude Samson, Directeur de Samada

« La sécurité concerne toute la chaîne logistique. »

Le comité de pilotage sécurité se réunit une fois par trimestre depuis 2004 chez Samada, la filiale logistique de Monoprix. Les informations lui remontent des entrepôts ; à la base, des quarts d'heure sécurité sont organisés régulièrement par les Chefs d'équipe, à l'écoute des salariés pour améliorer l'organisation et les locaux. Patrick Balint, Directeur du site de Plan d'Orgon et Président du « CoPil », indique : « Nous avons tout récemment décidé de mettre en place très bientôt un échauffement, constatant que de nombreux accidents se produisaient à la prise de poste. »



©Samada

en 2011. Un challenge sécurité met en concurrence les sites sur les indicateurs suivants : accident du travail rapporté au nombre d'employés, baisse des accidents du travail sur six mois, plus grand nombre de jours sans accident du travail. « Nous distribuons un pack sécurité à tout nouvel employé, signale Christine Odiaux, Chargée de communication et Chargée d'études en

prévention des risques. A l'entrée de chaque site, un panneau « fourni » dit combien de jours il y a eu sans accident. » La politique a porté ses fruits. De 108 accidents du travail en 2005 sur 15 sites, le nombre s'est réduit à 74 en 2009 ; sur le site de Gennevilliers (travail de nuit en température dirigée), le réaménagement des zones de préparation a fait passer de 23 accidents à 7. Claude Samson, Directeur de Samada, remarque : « C'est un travail de longue haleine, nous ne devons pas relâcher les efforts. La sécurité concerne toute la chaîne logistique. Nous recevons ainsi des palettes de 2,20m de fruits et légumes, dangereuses à dépalettiser. Nous réfléchissons à une solution avec nos acheteurs et les producteurs. » Samada mettra en place une démarche TMS dès 2011.



Samada œuvre à l'amélioration des conditions de travail pour éviter les accidents, afin de réduire son taux de cotisation AT/MP*. L'installation sur chaque site de filmeuses automatiques se terminera

70

Laurent Jamier, Directeur Supply Chain de Meralliance

« La politique de prévention est gagnant/gagnant »

Meralliance, PME bretonne spécialisée dans le saumon fumé à marque distributeur, a récemment remporté le prix du groupe de protection sociale Isica pour sa « lutte contre la fatigue physique et le stress sur une plate-forme logistique. » Cette initiative concertée entre la Direction et les Représentants du personnel du site de Landivisiau a été récompensée par 10.000 € pour renforcer sa politique.



Laurent Jamier et Jean-Charles Bougro

©C.Calais

L'échauffement avant la prise de poste, instauré tous les jours par atelier depuis mi-2009 avec des responsables ayant bénéficié de conseils de la médecine du travail, a notamment été mis en valeur. « Cette politique est gagnant/gagnant : du bien-être pour des salariés plus motivés et la baisse des indicateurs AT/MP*, donc moins de cotisations à payer pour l'entreprise », souligne Laurent Jamier, Directeur Supply Chain. La société, qui a obtenu la certification OHSAS 18001 sur la sécurité-santé au travail en 2005, ne s'arrête pas là.

L'ERP VIF optimise le chemin de préparation pour limiter les trajets, un préparateur marchant 7 km par jour. L'emplacement d'Armoric, marque propre de Meralliance susceptible d'être commandée par tous les distributeurs, est au barycentre. En 2010, la méthode 5S d'amélioration continue des tâches a été appliquée à l'amélioration des conditions de travail sur les lignes de conditionnement. Jean-Charles Bougro,

Responsable de la plate-forme de Landivisiau, indique : « 40 des 67 salariés de Landivisiau travaillent au conditionnement. Leurs idées se sont concrétisées : chaises plus ergonomiques, support d'étiqueteuse et écran qui se déplacent, tapis anti-fatigue et isolant pour moins ressentir le froid, lève-palettes électriques. » Et Sandra Pellerin, Responsable ressources humaines, d'annoncer : « En 2011, une salle de détente avec des équipements et un coach sportif inciteront nos salariés à faire du sport ».

* AT/MP : Accidents du Travail/Maladies professionnelles

Hélène Villemagne, Chargée santé sécurité travail d'Easydis

« **Ecouter les salariés, les échauffer et analyser les postes** »

La politique santé-sécurité au travail d'Easydis, filiale logistique du groupe Casino, s'organise autour de trois axes :
1° Cap Prévention, démarche d'écoute : suite à la signature d'une charte fin 2008 avec la CNAM, Easydis s'est engagée à écouter 80 % de ses salariés chaque année. Les managers interrogent leurs équipes par petits groupes sur les difficultés rencontrées au quotidien. Les informations remontent à la Direction de chacun des 18 sites logistiques. Elle met en place un plan d'actions immédiates, réalisables et mesurables à très court terme (tel que baisser les étiquettes de flashage évitant ainsi au cariste de lever le bras) et un plan d'actions annuel de prévention. Les informations servent aussi à alimenter le document unique de chaque site. Cela a conduit par exemple à tester une filmeuse sur un site.

2° Méthode d'analyse des postes pour lutter contre les TMS : en phase expérimentale, en collaboration avec la Carsat Rhône-Alpes et Sud Loire Santé au Travail, deux salariés de deux établissements ont été formés,



afin d'observer, analyser et identifier les pistes d'amélioration pour transformer les situations de travail.

3° Séance d'échauffement des salariés comme chez les sportifs, de 10 mn, avant leur prise de poste. Deux sites sont pilotes : l'un avec Capsecur Conseil, l'autre avec la Médecine du travail et le Comité de prévention en Kinésithérapie de la Loire. L'objectif : le réveil articulaire pour éviter accidents de travail et maladies professionnelles.

La politique de prévention passe aussi par des investissements en matériel, comme des chariots de préparation à haute levée ou par des journées santé sur site ou au siège en collaboration avec des médecins du travail et des kinésithérapeutes. « En 2010 par rapport à 2009, on observe une amorce de la baisse tant au niveau du nombre d'accidents de travail et de maladies professionnelles que des indicateurs taux de fréquence et taux de gravité », précise Hélène Villemagne, Responsable ressources humaines région Centre et Chargée santé sécurité travail.

Frédéric Guérin,

Chef de projet QHSE, Conseiller à la sécurité France, FM Logistic :

« **Une démarche d'entreprise prioritaire** »

Depuis cinq ans, FM Logistic s'est engagé en santé-sécurité au travail.

Cela passe par une communication forte pour ancrer la prévention dans la culture, avec des slogans comme « *Objectif zéro accident de travail* » ou en 2011 « *Pour notre sécurité agissons sur notre environnement de travail.* » « *La prévention est une démarche d'entreprise prioritaire pour le groupe* », déclare Frédéric Guérin, Chef de projet QHSE, Conseiller à la sécurité France. Des groupes de prévention sur la vingtaine de sites du groupe se réunissent chaque mois, avec des responsables CHSCT, QHSE et des Responsables opérationnels. Leurs observations et analyses servent au document unique d'évaluation des risques. De plus, des études d'approche ergonomique sont réalisées pour tout nouveau projet, et à partir de 2011 pour tout changement d'organisation. La démarche passe par une foule d'actions concrètes. Le groupe a formé parmi ses salariés des formateurs gestes et postures ou prévention des risques liés à l'activité physique



(PRAP). Des ingénieurs méthodes process travaillent à l'amélioration des conditions de travail : moins de déplacements avec par exemple l'emploi d'une armoire automatisée pour préparer les échantillons. Tout chariot à renouveler est désormais remplacé par un chariot avec levée de fourche. Des filmeuses automatiques équipent les sites. Les produits de classe A ou B sont dans des casiers à hauteur d'homme, entre 0,5m et 1,5m.



Aménagement picking et chariot avec levée de fourches pour éviter de se baisser.

<MES NEWS RH

Les salariés des grandes entreprises se forment en ligne

Sur le marché de la formation en ligne, 83 % du CA des fournisseurs provient des entreprises, 8 % de l'Education, 5 % des organismes de formation et 4 % des particuliers, selon l'étude de marché « L'offre professionnelle e-Learning en France » du cabinet d'études et de conseil spécialisé Féfaur. Le CA entreprises du e-learning est issu à 93% de sociétés de plus de 1.000 salariés. Toutefois, le marché reste restreint quoiqu'en forte croissance : avec 115 M€ en 2009 (+15 %), il représente 1 % du marché de la formation professionnelle continue. Il devrait croître de 25 % en 2010. 44% de ce CA est généré par les contenus sur mesure, 26 % par des contenus sur étagère (préétablis), 21 % par les Learning Management Systems (LMS, plates-formes d'apprentissage en ligne et services associés), 4 % par des outils auteurs, 3% par les Serious Games et 2 % par des classes virtuelles. CC

Vous avez un nouveau message

Le temps de travail est de plus en plus morcelé, selon une étude en ligne de Sciforma, éditeur de logiciels, auprès de 4.150 salariés en France. 93,3 % des salariés déclarent passer plus de quatre heures par jour devant leur ordinateur. Les sources de déconcentration sont multiples. En moyenne, chacun déclare recevoir 40 messages (34 courriels et 6 SMS) par jour, soit un toutes les douze minutes, dont un tiers revêt un caractère personnel. 75 % des personnes interrogées avouent interrompre leurs tâches en cours pour regarder le nouveau message. 38,3 % des répondants passent plus d'une heure par jour sur leur ordinateur pour s'informer. 33,9 % utilisent leur ordinateur pour se cultiver. 57 % s'en servent occasionnellement pour se distraire et 70% déclarent l'utiliser pour gérer leurs affaires personnelles. Plus d'un sur deux se connecte à des réseaux sociaux à partir de son lieu de travail. Etre au travail pour les Français, c'est ainsi être à son poste. Bonne nouvelle pour la Sécurité Sociale, 77,4 % ne sortent jamais pour fumer. Près des deux tiers reconnaissent parfois discuter dans les couloirs de l'entreprise. 65% prennent « parfois » un café, 48,1 % sont « parfois en retard ». Enfin, s'ils ont deux tâches à réaliser, une importante et l'autre urgente, 71,4 % privilégient la tâche urgente. Vous avez dit zappeur ? CC

<Chronique du SCManager

« Faire passer les messages en Supply Chain ou l'art des flux de communication »

Quelques constats amers de retour chez soi, en se confiant à son conjoint. Extraits :

Xavier, Directeur Logistique : « Bon, je crois que j'ai bien échoué dans la présentation de mon plan de marche du redressement de la logistique, ce matin devant le CoDir »

Amaury, Chef d'équipe au service expédition : « Catastrophe, ma réunion hebdo avec les caristes s'est très mal déroulée »

Combien de fois constatons-nous ce décalage suite à des communications que nous souhaitons réaliser ? Les raisons sont bien sûr diverses. Si « ne pas assez écouter au préalable » en est une classique, une autre est souvent oubliée : ne pas être soi-même, c'est-à-dire trop tenir compte des autres finalement.

Souvent en Supply Chain Management, le sujet relève d'un objectif de démonstration précis, or prendre la parole, c'est tenter de déclencher une attention, de répondre à une attente, d'obtenir une adhésion. Etudions donc un minimum la psychologie des autres et évitons la tentation du hors-sujet qui mène à l'échec. Certes, c'est la qualité de l'observation préalable qui fait la bonne intervention, et la vertu d'écoute qui fait le bon orateur, parce qu'elles lui livrent les secrets de ce qui va mobiliser l'attention et l'émotion de l'autre pendant l'exposé : Comment lui faire passer mon message pour qu'il se l'approprie ? Ne cherchons pas d'abord à démontrer : illustrons, racontons des histoires simples et personnelles.

Mais disons ce que nous avons à dire ! Ce qui paraît ici une Lapalissade reste la clé de voûte d'une intervention réussie : personne ne prêterait attention à la qualité de notre expertise, de notre style ou de notre vocabulaire si nous n'avons pas ou n'exprimons pas de sujet personnel d'intervention.

Le seul sujet où je puisse me montrer convaincant réside au-dedans de moi. – Le plus célèbre des « coachs » en global training de communication orale, Dale Carnegie, a bâti l'essentiel de sa pédagogie sur ce paradoxe apparent : « Chacun d'entre nous ne s'intéresse fortement qu'à lui-même... Pourtant, je n'obtiens l'attention de l'autre qu'en lui parlant de moi. » Autrement dit, de ce que j'ai vécu et appris personnellement sur le sujet de mon intervention. Nous ne sommes jamais aussi crédibles que lorsque nous dévoilons nos propres passions. Nous livrons un trésor, pas une démonstration. Le contraire de la langue de bois.

C'est sur ce dont nous sommes intimement convaincus, et sur cela seul, que nous serons convaincants... Quand la parole n'impose pas un pouvoir hiérarchique (sous-entendu : je commande, donc j'ai raison) et qu'elle ne distille pas un savoir purement académique (sous-entendu : pauvres ignorants que vous êtes), mais qu'elle ouvre la voie à une vérité de l'être, chacun comprend aussitôt que cette parole a touché au vrai !

« Managers, communiquez aussi et surtout avec votre cœur. »



Vous avez des expériences ou des réflexions à partager dans le Management de la Supply Chain ?
Ecrivez à clarive@optimcle.com
Christophe Larivé
Fondateur d'OPTIMclé