

Comment améliorer les conditions de travail en entrepôt

Travailler dans un entrepôt n'est pas facile tous les jours : les métiers sont physiques et répétitifs, les cadences soutenues... Pour autant, des distributeurs s'emploient à améliorer le quotidien des salariés. LSA fait le point, à l'heure où l'enseigne Lidl vient d'être épinglée à ce sujet.

Jeudi 19 octobre, les syndicats de Lidl étaient convoqués pour un comité d'entreprise extraordinaire, au siège strasbourgeois du distributeur. À l'ordre du jour : le bilan des mouvements de grèves qui se sont déroulés dans plusieurs entrepôts. Derrière ce rendez-vous rôde le spectre d'une émission qui a chamboulé le distributeur, *Cash Investigation*. Le programme de France 2, regardé par plus de 3,8 millions de téléspectateurs le 26 septembre, a révélé tour à tour les cadences effrénées, la précarisation des salariés, des pratiques sociales guère flatteuses et des managers peu soucieux de leur équipe. Contacté par nos soins, le groupe s'est refusé à tout commentaire. «*Les méthodes montrées sont condamnables et il existe un écart entre ce que fait Lidl et les autres acteurs de la distribution alimentaire. Cependant, le reportage date et l'enseigne a mis en place des mesures qui vont dans le bon sens*», tempère Carole Desiano, secrétaire fédérale FO-FGTA, l'organisation majoritaire dans le commerce alimentaire.

Un million de salariés

Si l'émission braque les projecteurs sur Lidl, le sujet concerne toute la distribution. Le défi de la logistique s'avère en effet ultrastratégique

pour le secteur, à l'heure de la montée du drive, de l'e-commerce et de la livraison express. Plus d'un million d'hommes et de femmes s'affairent en France dans ces cathédrales de tôle. De la réception au cariste en passant par la préparation de commande, les métiers diffèrent : «*Mais, à chaque fois, ce sont des tâches répétitives et physiques qui sont conditionnées à des logiques de productivité. Chaque fonction a des maux récurrents : pour les caristes, ce sont les torticolis, chez les manutentionnaires, des problèmes de dos*», observe une salariée de FM Logistic, passée par d'autres enseignes.

Le poste de préparateur de commande, pointé du doigt sur France 2, s'avère le plus exposé, selon le dernier rapport de l'assurance maladie : le nombre d'accidents par million d'heures travaillées est de 44, quand la moyenne dans le secteur alimentaire se situe sous la barre des 30. «*Le reportage de Cash Investigation montre un aspect très étriqué des opérateurs logistiques. C'est un métier rugueux mais qui offre aussi de belles opportunités*», défend Jean-Christophe Mchet, président de FM Logistic, le plus important prestataire du secteur. Un salarié de Carrefour, passé par le poste de préparateur de commande, assure que les conditions de travail ont évolué : «*Quand je suis arrivé, en 1999, je pouvais porter jusqu'à 21 tonnes par jour, car*



La plate-forme logistique régionale de Lidl, inaugurée fin 2015 à La Chapelle-d'Armentières (59), incarne le nouveau standard logistique de l'enseigne pour la France. Toutes basculeront sur ce modèle d'ici à 2019.



© SEBASTIEN JARRY / ANDIA.FR

il existait des primes au rendement intéressantes. Aujourd'hui, il y a un seuil à faire, ces primes ont disparu et les colis les plus lourds sont mieux répartis», raconte-t-il.

La commande vocale en question

« On ne peut pas nier que ce poste fasse partie des métiers pénibles. Mais cela ne reflète pas toute la logistique, soutient Julien Darthout, délégué général du club de réflexion Déméter, qui rassemble les directeurs logistiques de la distribution et de l'industrie. Les entreprises se sont emparées du sujet de la pénibilité avant l'établissement de critères par la loi. » De fait, aucun distributeur n'a intérêt à faire l'impasse sur l'amélioration des conditions de travail en entrepôt. Une batterie de critères de pénibilité, qui seront bientôt révisés par de nouveaux décrets répertoriant les différents risques professionnels, s'applique directement au secteur. « Ne pas les prendre en compte coûte cher à l'entreprise. Car cela signifie notamment plus d'absentéisme, une nouvelle organisation des

plannings, des intérimaires à recruter et une augmentation du taux de cotisation pour les accidents du travail et les maladies professionnelles », rappelle Léa Bensoussan, avocate au sein du cabinet Fidere Avocats, spécialisé dans le droit social.

Les distributeurs multiplient ainsi les initiatives pour améliorer le quotidien dans les entrepôts. S'agissant de la commande vocale, largement dénoncée par *Cash Investigation*, elle reste aujourd'hui monnaie courante chez la plupart des retailers, même si des voix s'élèvent contre: Amazon a toujours rejeté la pratique, aux dires de son directeur logistique. Idem pour E. Leclerc, qui assure n'y avoir trouvé « aucun intérêt en termes de productivité ». Auchan l'a fait évoluer, suite à des remontées de ses employés et des syndicats. « Quand elle a été mise en place chez Auchan, nous avons voulu faire expertiser la pratique, mais les salariés y étaient favorables. Au bout de quelques mois, les cauchemars et maux de tête sont devenus de plus en plus fréquents, c'est pourquoi nous avons

UN ENVIRONNEMENT PROBLÉMATIQUE



10 à 15 km par jour

La distance parcourue par les préparateurs



1 à 10 tonnes par jour

Le poids porté par les manutentionnaires. Dans l'alimentaire, la moyenne est de 8 tonnes Source: LSA



29,2

Le nombre d'accidents par million d'heures de travail dans le commerce alimentaire en 2016 (-1,5% en un an). La moyenne est à 22,7, le commerce non alimentaire est à 14,8 et le BTP à 38,9

Source: assurance maladie



« Chaque fonction a des maux récurrents: pour les caristes, ce sont les torticolis, chez les manutentionnaires, des problèmes de dos. Les logiques de productivité et le recours incessant à des intérimaires mal formés n'aident pas à améliorer les conditions de travail. »

Une salariée de FM Logistic

Les bonnes pratiques qui font évoluer le métier de préparateur en entrepôt

► REPENSER LES POSTES DE TRAVAIL

Les distributeurs collaborent avec des ergonomes et améliorent la disposition des postes afin de réduire la pénibilité des tâches physiques.

→ Pour la création de Quai 30, **La Redoute** a modélisé en 3D les postes de travail afin de les améliorer avec les équipes et des ergonomes. Par exemple, un système a été installé pour pouvoir gérer la hauteur des tables de travail.



Le centre logistique Quai 30 de La Redoute à Watrelos.

© PASCAL GUITTET

► DIVERSIFIER LES TÂCHES

Pour limiter les efforts physiques et les arrêts de travail qui en sont souvent la conséquence, les distributeurs réfléchissent à de nouvelles méthodes de travail.

→ Dans l'entrepôt d'Amiens, **Auchan** a diversifié les tâches des préparateurs de commande. Ces employés tournent sur des postes de réception et de chargement, voire de caristes, dans le but de limiter les tâches physiques.



Préparateurs de commande chez Amazon.

© LAETITIA DUARTE

► ÉVITER LES CHARGES LOURDES

Porter des colis lourds est une des tâches qui a le plus d'impact négatif sur la santé. C'est un point clé pour améliorer les conditions de travail.

→ Chez **Amazon**, les salariés sont formés pour se mettre à deux dès qu'un paquet pèse plus de 15 kg. Une limite, selon l'enseigne, très largement en dessous du seuil légal (40 à 50 kg).

► LIMITER LES DÉPLACEMENTS

Même si les préparateurs sont guidés pour la préparation des commandes, ils parcourent entre 10 à 15 km par jour pour rassembler les marchandises.

→ **Gémo** a investi dans des robots qui se glissent sous les armoires et amènent les marchandises aux opérateurs. Ces derniers sont ensuite guidés grâce au système *put-to-light*, qui va éclairer la zone concernée par le picking.



La Scapnor a investi dans un outil automatisé.

DR

► S'ORIENTER VERS L'AUTOMATISATION

La préparation des commandes en entrepôt impose des gestes répétitifs et des ports de charges importantes toute la journée qui peuvent être automatisés.

→ **La Scapnor** a investi 37 millions d'euros dans un outil pour automatiser la préparation des commandes vers 56 E. Leclerc (dont 28 drives). Les fonctions des opérateurs ont évolué vers de nouvelles tâches tournées autour de la machine.



« Depuis trois ans, deux innovations sur trois dans les outils que je vois passer concernent la pénibilité du métier de préparateur de commande. Il y a une prise de conscience du secteur. »

Julien Darthout, délégué général du club Déméter, club de réflexion rassemblant les directeurs logistiques de la distribution et de l'industrie

« ... maintenant un système sans casque, où on peut lire les informations sur une tablette », précise Nour-Eddine El Azzaoui, délégué syndical CFDT Auchan.

Hormis la commande vocale, dont l'usage ne fait pas l'unanimité, de nouvelles méthodes de travail essaient. À chaque ouverture de site, l'amélioration des conditions de travail fait

toujours l'objet d'une longue réflexion. Ainsi, la plate-forme Quai 30 de La Redoute, ouverte en début d'année à Watrelos (59), figure au rang des entrepôts modèles, grâce à une modélisation des postes en 3D au préalable pour éviter les troubles musculosquelettiques (TMS). Il en va de même pour le bâtiment dernier cri d'Amazon, inauguré le 26 septembre par le président Macron à Boves (80). « C'est un outil de travail optimum pour nos salariés, avance Ronan Bolé, directeur logistique de l'e-commerçant. Nous avons travaillé avec des ergonomes pour améliorer leurs postures. » Christel, 29 ans, nouvellement arrivée chez Amazon, confirme : « Nous devons suivre un protocole très strict. La règle Smart s'applique à tous. »

Smart représente une codification des mouvements pour effectuer les bons gestes et limiter les accidents du travail.

Mais tous les entrepôts ne sont pas flambant neufs, tant s'en faut. Et pour le parc existant, les acteurs de la logistique se tournent surtout vers la mécanisation. L'ajout de convoyeurs se pratique de plus en plus chez Zalando, Toys "R" Us, Vente-Privée, Oscaro... Côté alimentaire, Système U a ouvert cet été à Pertuis (84) son premier site mécanisé. E. Leclerc s'en empare également afin de limiter les déplacements de ses salariés lors du picking.

La voie de l'automatisation

La branche de l'assurance maladie des travailleurs salariés spécialisée dans le commerce et les industries alimentaires, qui regroupe un cortège d'employeurs et de syndicats de salariés, vient, quant à elle, de voter au niveau national la suppression des doubles et des triples niveaux de picking en entrepôt, en vue de limiter les TMS, notamment dans les drives, et conseille des convoyeurs et des tiroirs pour favoriser les bonnes postures.

Certains investissent davantage et se dirigent vers l'automatisation. E. Leclerc est en pointe sur cette solution qui se développe dans plusieurs centrales d'achats, afin de gommer les tâches les plus pénibles. Lidl s'est aussi tourné vers cette pratique pour la gestion de ses inventus non alimentaire en France, au sein de la plate-forme de Marolles-sur-Seine (77), gérée par FM Logistic. Une première pour le groupe. Weldom, filiale d'Adeo (Leroy Merlin), a fait des efforts dans son dernier hub logistique ouvert dans l'Oise : « Nous avons automatisé tous les gestes pénibles avec la pesée automatique des marchandises ou des tables de préparation élévatrices », détaille la direction.

En poussant la logique, doit-on penser que l'avenir des entrepôts appartient aux robots ? Si la vidéo du dernier entrepôt d'Alibaba en Chine tourne en boucle dans le secteur, les professionnels s'émerveillent devant les quelque 60 robots valsant à l'unisson en portant des palettes de 500 kilos, en réalité, la robotisation ne concerne encore que 2 % des sites logistiques en France, selon le cabinet Roland Berger.

Mais l'enjeu est énorme : les machines permettent, pour un même nombre d'heures travaillées, de diminuer le coût du travail de 20 à 40 %. Le coût horaire d'un robot se situe en effet entre 18 et 20 €, quand le coût moyen d'un humain, forcément moins productif, avoisine

2 QUESTIONS À

Léa Bensoussan

AVOCATE AU BARREAU DE PARIS
POUR LE CABINET FIDERE AVOCATS



© FIDERE AVOCATS

« Ne pas prendre en compte les risques professionnels coûte cher aux entreprises »

LSA - Quelles sont les obligations légales des employeurs en matière de risques professionnels ?

Léa Bensoussan - L'employeur a l'obligation d'assurer la sécurité des travailleurs en prenant en compte les risques professionnels. Il rédige pour cela un document unique d'évaluation, qui doit être mis à jour une fois par an *a minima*, dans lequel il inscrit les risques possibles, la population concernée et la probabilité que ce risque se réalise. Il doit, en outre, indiquer les moyens de prévention existants et ceux à mettre en place. À ce jour, dix facteurs de risques professionnels sont répertoriés. Les nouveaux décrets qui précisent les seuils à prendre en compte pour les déclarations devraient être publiés prochainement.

LSA - Lorsqu'une pratique à risque est identifiée, que faire ?

L. B. - Pour le port de charge lourde, par exemple, qui est à ce jour à partir de 15 kilos, les salariés peuvent certes porter plus, mais cela suppose une plus grande vigilance des managers et sera susceptible d'entraîner une obligation de négociation et de déclaration à la charge de l'employeur. Il n'y a pas d'obligation légale spécifique relative à la lutte contre les troubles musculosquelettiques mais ne pas les prendre en compte peut coûter cher à l'entreprise. Cela signifie plus d'absentéisme, des intérimaires à recruter, une augmentation du taux de cotisation pour les accidents du travail et les maladies professionnelles, ainsi que des risques de développement des contentieux. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR J. D.

les 18 € en France. À ce rythme, les engins d'assistance au picking, comme les bras articulés, sont amortis en trois ans. Où placer alors le curseur entre, d'un côté, l'avancée technologique, qui affranchit les hommes des contraintes physiques, et, de l'autre, la perte d'emplois, qui se chifferrait déjà à 225 000 postes supprimés dans le secteur de la logistique en France d'ici à 2025, d'après Roland Berger ? Si les plus optimistes veulent voir dans cette aporie une destruction de postes créatrice d'emplois plus qualifiés et moins harassants (métiers de manutention, de surveillance, mais aussi liés au digital et à la data), pas sûr que tous les salariés bénéficient d'un reclassement. ■

JULIE DELVALLÉE, MAGALI PICARD ET CLOTILDE CHENEVOY