



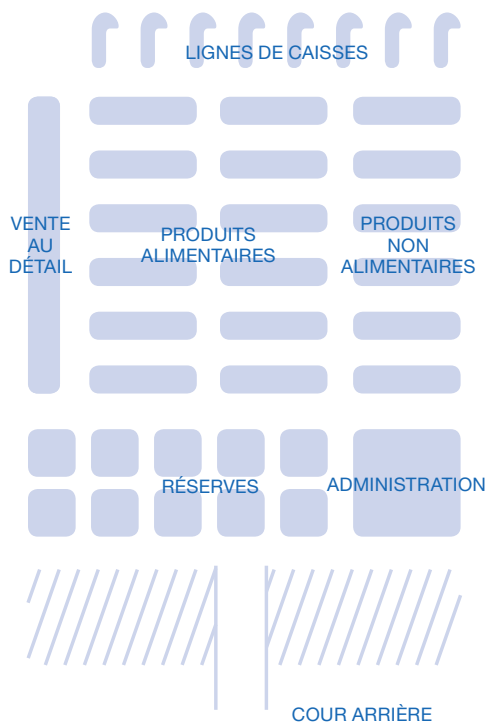
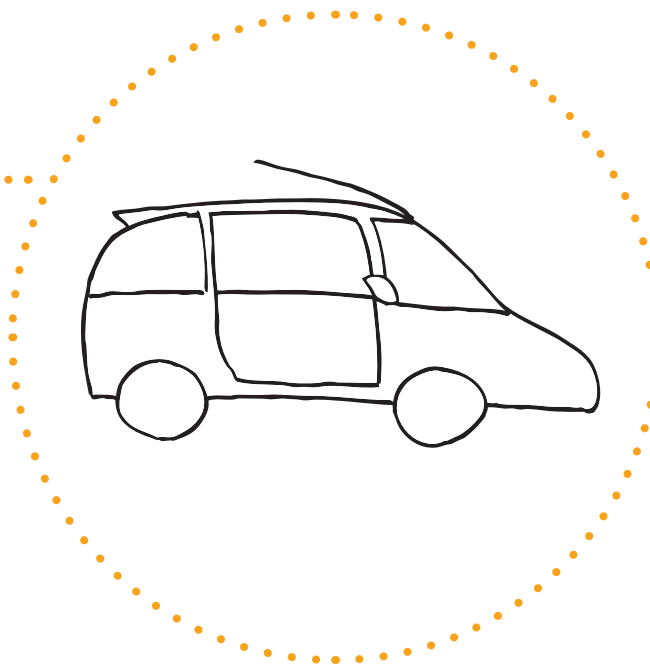
MISE À JOUR
FÉVRIER 2015

FICHE N°25

Drive



SERVICES À LA
CLIENTÈLE



DESCRIPTION DES TÂCHES

LES DIFFÉRENTS DRIVES

Drive accolé

Entrepôt de 1 500 à 2 000 m² installé à proximité immédiate du magasin.

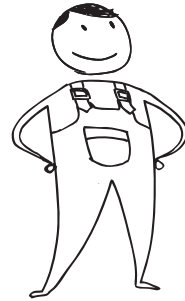
Drive en solo

Entrepôt de 4 000 à 5 000 m² situé près des flux de circulation ou à proximité des enseignes concurrentes.

Drive intégré au magasin

Espace intégré à la réserve du magasin et dimensionné en fonction du nombre de préparations effectuées dans les rayons du magasin (<300 m²).

TÂCHES HABITUELLES



Réception des marchandises.

Enregistrement et répartition des commandes client passées par internet.

Préparation des commandes.

Stockage des préparations.

Chargement de la commande dans le véhicule du client.

TÂCHES PONCTUELLES

Géolocalisation des articles et mise à jour en fonction des nouvelles implantations de rayon.

Mise en rayon, reconditionnement des produits refusés par le client.

Évacuation de la casse et des produits périmés.

Approvisionnement des rayonnages selon l'affluence au Drive.

Nota : La prévention des risques des situations de travail non traitées dans cette fiche est abordée dans le document INRDS ED 6203 pour la prévention des risques liés à l'activité des salariés dans les Drives.

LES PRINCIPAUX RISQUES



Risque de chute de plain-pied.

Risque de chute de hauteur.

Risque liés

..... aux circulations,

..... à la charge physique de travail,

..... à la manutention mécanique,

..... aux équipements de travail,

..... aux effondrements et aux chutes d'objets.

Risque et nuisances liés au bruit.

Risque lié aux ambiances thermiques.

Risque lié à la co-activité.

Risques psychosociaux.





LES RISQUES LIÉS AUX CIRCULATIONS

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
La circulation en extérieur	
<p>Risques de collisions avec des salariés liés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux véhicules et camions circulant sur les voies d'accès au drive, • à la vitesse des véhicules accédant aux zones de livraison. 	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Séparer et organiser les circulations des camions de livraisons distinctes de celles réservées aux clients du drive. ✎ Garantir une circulation à sens unique, marche en avant, pour les véhicules clients et aménager des places de stationnement en épi. ✎ Limiter la vitesse des véhicules à l'aide de ralentisseurs. Signaler la valeur limite de la vitesse autorisée : 15 km/h recommandé. ✎ Protéger la sortie des salariés sur au moins un mètre par un dispositif de protection physique type garde-corps, jardinière, trottoir... ✎ Séparer les flux piétons des flux des véhicules. ✎ Visualiser les circulations des piétons.
Affluence des véhicules clients.	✎ Réguler le flux des voitures en fonction du nombre de places de stationnement disponibles, à l'aide du logiciel de commande ou par des barrières à l'entrée du site.
État des sols	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Limiter les effets des vibrations générés lors de la conduite des chariots de livraison. ✎ Réparer en urgence les défauts des voies de circulation.
La circulation à l'intérieur	
Interférence avec des engins de manutention.	✎ Séparer et sécuriser les flux des piétons et des engins de manutention.
Largeur des allées insuffisante entre rayonnages de picking.	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Dimensionner la largeur des allées de sorte à permettre la circulation des piétons et des équipements de manutention. <ul style="list-style-type: none"> • allées de circulations : 3,2 m de large minimum, • allées secondaires : largeur supérieure à 1,8 m.
Interférence lors du picking en magasin avec la clientèle.	Privilégier le picking en dehors des horaires d'ouverture du magasin aux clients ou lors des fortes affluences.

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

LES CHUTES DE PLAIN-PIED

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Exposition aux intempéries.	<ul style="list-style-type: none">  Couvrir par un auvent l'aire de livraison client ainsi que la zone de circulation entre la sortie du bâtiment et l'aire de livraison.  Limiter les effets de courants d'air lors de la sortie du Drive par la mise en place d'un SAS avec vision sur l'aire de livraison (bandeau ou porte translucide...).
Encombrement des allées par : <ul style="list-style-type: none"> • des marchandises entreposées, • l'accumulation de déchets et cartons d'emballage. 	Organiser la récupération et l'évacuation des déchets et des emballages. <ul style="list-style-type: none">  Aménager des espaces dédiés. Maintenir les allées de circulation dégagées de tout obstacle. <ul style="list-style-type: none">  Prévoir une zone pour le stockage des équipements de manutention (chariots, caissettes vides...).
Distances à parcourir pour le picking, à vive allure.	Réguler l'activité en adaptant le nombre de salariés aux tâches à effectuer. Éviter les challenges sur les temps de préparation. Inscrire l'interdiction de courir dans le règlement intérieur et veiller à son application.

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

LES CHUTES DE HAUTEUR

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Inadéquation des équipements pour le travail en hauteur.	Mettre à disposition des plateformes de travail en hauteur, sûres et en adéquation à l'activité de picking et de réassort, comportant un plancher de travail limité à une hauteur de 0,50 m.
Stockage des produits sur les rayonnages à des hauteurs excessives.	Privilégier la prise / dépose des marchandises de plain-pied. Limiter la hauteur supérieure de rayonnage à 1,80 m.



 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

LES MANUTENTIONS

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Collecte des marchandises avec terminal de préparation en main.	Privilégier les équipements et les accessoires permettant la manutention avec les mains libres.
Hauteurs de stockage des marchandises contraignantes pour l'épaule (haut du rayon) ou pour le dos et les genoux (bas du rayon).	Garantir l'accessibilité et la visibilité aux produits, de plain pied. Limiter la manipulation manuelle des produits à 1,80 m.  Agencer les produits dans les mobiliers sur la base de la NF X 35-109 en fonction : <ul style="list-style-type: none"> • du poids des articles, • de leur forte rotation entre 0,75 m et 1,10 m de hauteur. Implanter une zone de stockage des produits les plus lourds à proximité de la zone de livraison.







LES MANUTENTIONS (SUITE)

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Postures contraignantes lors de la prise de produits ou sacs de surgelés entreposés dans des congélateurs coffres et les armoires surgelés.	<p>Limiter la profondeur des mobiliers pour garantir la prise des marchandises :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à 0,40 m du sol pour les coffres, • à 0,60 m dans les étagères. <p> Privilégier les armoires réfrigérées à tiroirs coulissants aux congélateurs coffres.</p>
Chargement excessif des contenants utilisés (cagettes, caisses plastiques) pour la préparation des commandes.	<p>Limiter le chargement des contenants sur la base de la norme NF X 35-109 sans excéder 15 kg, la valeur de seuil maximale pour la masse unitaire.</p> <p>Éviter le stockage des produits lourds et volumineux dans les bacs de préparation.</p>
Transport de marchandises à l'aide de chariots inadaptés au volume et au poids des marchandises.	<p>Adapter les chariots à l'activité et aux contenants (sacs, bacs...).</p> <p>Limiter le poids des chariots manuels pleins en référence à la norme NF X35-109.</p> <p>Privilégier les chariots à assistance motorisée réglables en hauteur.</p> <p>À défaut, utiliser des chariots ou tables de préparation à niveau constant possédant des roues multidirectionnelles d'un diamètre ≥ 125 mm et un bandage en caoutchouc.</p> <p>Séparer sur le chariot la zone de stockage des marchandises lourdes et légères.</p> <p>Favoriser le prélèvement des marchandises lourdes en fin de circuit de préparation.</p>
Regroupement des préparations avant livraison.	<p>Privilégier l'utilisation d'un chariot unique pour la préparation et la livraison.</p> <p>Adapter les niveaux des étagères de stockage au chariot de livraison pour faciliter le transfert des marchandises.</p> <p> Implanter les différentes zones de stockage des marchandises en attente près de la zone de livraison.</p>
Chargement du coffre client.	<p>Privilégier le chargement du véhicule par le client.</p> <p>Proscrire tout chargement en dehors du coffre.</p>

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

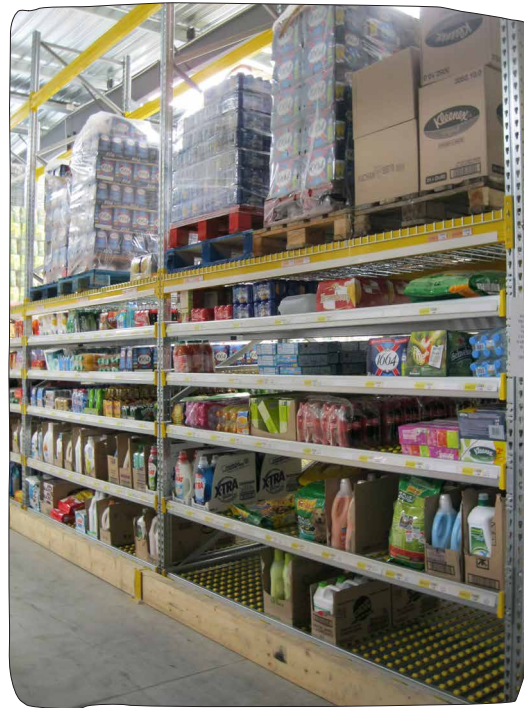
PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Local de saisie des commandes, aveugle.	<ul style="list-style-type: none">  Proscrire toute activité dans un local aveugle  Aménager un éclairage naturel permanent des postes de travail (vitrage sur l'extérieur, paroi vitrée).  Éclairage artificiel en complément.
Absence de vision sur l'extérieur.	<ul style="list-style-type: none">  Aménager les parois et les portes avec des dispositifs translucides.  Favoriser l'éclairage naturel avec vue à hauteur des yeux, pour les postes de travail de saisie des commandes.
Exposition au froid (hiver) et au chaud (été).	<ul style="list-style-type: none">  Chauffer et ou climatiser les bureaux, les locaux sociaux et réserves en fonction de l'activité physique.
Exposition aux gaz d'échappements émis par les véhicules lors des opérations de chargement du coffre.	<p>Effectuer le chargement du véhicule que moteur arrêté.</p> <p>Apposer une signalétique pour informer la clientèle.</p>

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

EN PRATIQUE

Stockage dynamique en palettier



Armoire réfrigérée



Chemin et aire de livraison protégés contre les intempéries



Protection physique en sortie du drive



RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

OUVRAGES

CARSAT LR - Recommandation - T16

La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public

CARSAT LR Guide de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la recommandation T16

CNAMTS Référentiel Drive.

CNAMTS - Recommandation Nationale R 259

Établissement d'un plan de circulation sur les lieux de travail

CNAMTS - Recommandation Nationale R 308

Entrepôts, magasins et parcs de stockage, organisation et exploitation

CNAMTS - Recommandation Nationale R 461

Limites pratiques permettant de diminuer les risques dus aux manutentions manuelles de produits ou colis palettisés au-delà de 1,80m

CNAMTS - recommandation Nationale R 478

Mise en rayon - Prévenir les risques liés à la manutention manuelle

CARSAT Pays de la Loire – R 156 plaquettes

et fiches thématiques Les Drives, de la conception à l'exploitation : recommandations essentielles

INRS - ED 75 Plateformes pour travaux de faibles hauteurs

INRS - ED 82 L'éclairage naturel

INRS - ED 104 Implantation des espaces de travail

INRS - ED 771 Les rayonnages métalliques

INRS - ED 950 Conception des locaux de travail

INRS - ED 966 Les entrepôts frigorifiques

INRS - ED 975 La circulation en entreprise

INRS - ED 6002 Conception de l'organisation des circulations et flux dans l'entreprise

INRS - ED 6039 Entrepôts du commerce et de la grande distribution

INRS - ED 6059 Conception et rénovation des quais

AFNOR - Norme NFX 35-109 Ergonomie Manutention manuelle de charge pour soulever déplacer et pousser / tirer (octobre 2011)

SITES DE RÉFÉRENCE

www.inrs.fr

<https://tmspros.fr/TMSPROS/>