



Reçu le :
14 novembre 2017
Accepté le :
7 mars 2018

Disponible en ligne sur
 ScienceDirect
www.sciencedirect.com

Drives de la grande distribution alimentaire : liens entre douleurs ressenties et contraintes biomécaniques et psycho-organisationnelles

Drive-through services of food retailers: A study of the links between the pains suffered and biomechanical and psycho-organizational constraints

J.P. Brion^{a,*}, D. Leclerc^a, A. Stoufflet^b

^aAST LOR'N, 1, rue Marie-Anne de Bovet, 57000 Metz, France

^bASIST57, 1, rue Marie-Anne de Bovet, 57000 Metz, France

Summary

Purpose of the study. The number of drive-through services soared between 2010 and 2013, the retailing culture. In a context of economic challenge, superstores renew locals and work organisation so as to keep over costs to a minimum. A drive-through service is defined by the pickup locations provided by superstores that allow the delivery of items in the boot of the customer's vehicle. Customer places orders remotely, on a dedicated website or a mobile application. He chooses the day and the time of delivery. Since it was all implemented in a hurry, it worried about working conditions as well as the consequences for the health and safety of employees.

Method. In order to resolve these questions, two complementary tools have been used: first, an ergonomics approach in order to analyse the actual activity of employees throughout the different superstores. Second, a self-completed questionnaire given to employees. The aim of the ergonomics study is to identify the constraints of the job performed and specify what determines them. The self-completed questionnaire is meant to bring out additional information about the special features of the people surveyed, the type of pains they experience and the way they cope with physical as well as psycho-organizational constraints.

Results. The results have shown that the employees share specific features: they are mostly young, with little seniority and high level of graduate. The pains they have complained about turn out to be quite serious and more specifically seem to be centered on the lumbar region, the shoulder joint and legs, and all this regardless of the types

Résumé

Objectif. Le nombre de *Drives* à prédominance alimentaire connaît une progression fulgurante entre les années 2010 et 2013, révolutionnant la culture de la grande distribution. Dans un contexte de défi économique, les enseignes repensent la conception des locaux et l'organisation du travail tout en minimisant les surcoûts. Un *Drive* se définit par des points de retraits proposés par les enseignes de la grande distribution qui permettent la livraison des articles dans le coffre du véhicule du client. Il effectue au préalable une commande à distance sur un site Internet dédié ou une application mobile. Le client choisit le jour et le créneau horaire pour le retrait de ses articles. L'écllosion dans l'urgence de ces *Drives* interroge quant aux conditions de travail et aux conséquences pour la santé-sécurité des salariés.

Méthodes. Pour répondre à ces questions, deux outils complémentaires sont déployés : une approche ergonomique pour analyser l'activité réelle des salariés dans les différentes enseignes et un auto-questionnaire passé auprès des préparateurs. L'objectif de l'étude ergonomique vise à identifier les contraintes de l'activité réalisée et à préciser leurs déterminants. L'autoquestionnaire apporte des renseignements complémentaires sur les caractéristiques de la population, les douleurs évoquées et leurs ressentis quant aux contraintes physiques et psycho-organisationnelles.

Résultats. Les résultats montrent une population caractérisée par sa jeunesse, sa faible ancienneté et son niveau de diplôme élevé. Les plaintes exprimées sont importantes et affectent plus spécifiquement

* Auteur correspondant.
e-mail : jp.brion@astlorn.org (J.P. Brion).

of drive-through services. In addition to the biomechanical factors that have been brought to light, this approach emphasizes the importance of psycho-organisational factors in the emergence of complaints, particularly those concerning the spine. Furthermore, whether it be physical or psycho-organisational constraints, this study does not show the differences between the various types of drive-through services.

Conclusion. This work opens up new prospects in the improvement of working conditions, and this on various axes such as the organisational, material, dimensional and relational ones.

© 2018 Elsevier Masson SAS. All rights reserved.

Keywords: Musculoskeletal disorders, Retail, Drive-through services, Work organization

Introduction

Depuis l'apparition du premier *Drive* à prédominance alimentaire au début du siècle, ce concept suit une progression fulgurante entre 2010 et 2013 où le nombre de *Drives* passe de quelques unités à plus de 2900 [1]. Après cette date, « le rythme d'ouvertures de nouveaux *Drives* se ralentit », pour atteindre 4025 en 2016 [2]. Aujourd'hui, ce service concerne essentiellement les hypermarchés qui sont près de 80 % à le proposer. Ce chiffre est même de 97 % en considérant uniquement ceux dont la surface de vente dépasse 6500 m². Il reste des possibilités d'essor, notamment pour les supermarchés de moins de 1200 m², où seulement 11 % d'entre-eux offrent cette prestation. Cette évolution se traduit pour les enseignes par une augmentation du chiffre d'affaire [3] et des parts de marchés [4] mais elle représente un véritable défi économique car ces entités bouleversent leurs fondements commerciaux : les salariés de l'enseigne « font les courses » en lieu et place du client.

Sans prise de recul, les enseignes recherchent des réponses rentables à cette très forte demande et la mise en œuvre dans l'urgence du concept *Drive* interroge quant aux conditions de travail et aux répercussions sur la santé-sécurité des salariés. Pour répondre à ces questions, cette étude propose dans un premier temps une analyse de l'activité réelle de travail des salariés dans différentes enseignes pour identifier les contraintes existantes et leurs déterminants, matériels ou organisationnels.

Cette approche ergonomique permet de mettre en lien certaines contraintes de l'activité et leurs conséquences sur la santé des opérateurs. Dans un second temps, pour compléter les conclusions de la démarche ergonomique et préciser la part respective des différentes contraintes, un volet épidémiologique est initié. Il se base sur une étude par auto-questionnaire qui recueille les caractéristiques de la popula-

la région lombarde, l'articulation de l'épaule et les membres inférieurs, ceci indépendamment des modèles de *Drives*. Au-delà des facteurs biomécaniques, cette approche souligne l'importance des facteurs psycho-organisationnels dans l'évocation des plaintes. Par ailleurs, cette étude ne montre pas de différences tant pour les contraintes physiques que psycho-organisationnelles entre les différents modèles de *Drives*.

Conclusion. Cette étude ouvre des perspectives d'amélioration des conditions de travail sur différents axes : organisationnel, matériel, dimensionnel et relationnel.

© 2018 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés.

Mots clés : TMS, Grande distribution, Drive alimentaire, Organisation du travail

tion concernée, la symptomatologie douloureuse ressentie et les appréciations des conditions de travail physiques et psycho-organisationnelles. Cette analyse compare également les conséquences sur la santé des différents types de *Drives* et en identifie les déterminants les plus critiques.

Contexte et objectifs

Le concept *Drive* transfère sur les salariés des enseignes un grand nombre de tâches (sans coût supplémentaire facturé au client) et il est « impossible de déterminer si le modèle est rentable et viable à long terme » [5]. Seule certitude, « la productivité est essentielle » [6] et « l'objectif est de gagner du temps » [7] par différents moyens :

- l'efficacité des salariés où « les moins rapides sont éliminés lors de la période d'essai » [8] ;
- la conception de nouveaux modèles comme les entrepôts isolés de l'enseigne [8].

Dans cette logique concurrentielle entre enseignes, la course au mieux disant est ouverte. Les enseignes rivalisent d'offres pour attirer le client : « achats livrés en moins de cinq minutes, à l'heure désirée par le client » [9].

Dans ce contexte exacerbé, ces dernières développent des modèles organisationnels pour optimiser le service à un coût qui doit rester compétitif.

Trois concepts de *Drive* sont apparus [10] avec des avantages et inconvénients distincts [11] :

- le *picking* magasin où les préparateurs de commandes parcourent les allées du magasin en lieu et place du client, guidé par un *Project Appraisal Document* (PAD). La durée moyenne de préparation se situe entre 30 et 40 min, au-delà du seuil de rentabilité [12]. Ce modèle perdure dans les magasins à faible activité *Drive* et se retrouve principalement dans les supermarchés ;

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/10211434>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/10211434>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)