

Fiche résumée : PRÉPARATEUR DE COMMANDES DRIVE EN GRANDE DISTRIBUTION

MÉTIERS APPARENTÉS

Préparateur de commandes – Magasinier qualifié – Agent de magasinage – Manutentionnaire

CODES

CITP 88 : 9333 PCS 2003 : 653a ROME 1999 : 43311 CITP 2008 : 9333

DESCRIPTIF

Le préparateur de commandes "drive" en grande distribution **prépare les commandes passées en ligne** pour les clients. Il prélève les produits demandés en respectant un cheminement prévu informatiquement pour optimiser ses déplacements. Il les place dans un chariot de préparation, dans des emballages adaptés, en les pointant au fur et à mesure. Lorsque la commande est prête, **il l'amène dans la zone d'attente de livraison** en répartissant les produits entre le "frais", le "sec" et le "froid" suivant leur nature et leur mode de conservation. Il est également amené à signaler l'état des produits détériorés et du matériel défectueux. Lorsque le client arrive et s'identifie à une borne, le préparateur dispose de 5 minutes maximum pour regrouper tous les produits stockés, les vérifier et les **placer dans le coffre de la voiture** du client.. Suivant les enseignes, dans les drives solo, le préparateur peut également gérer la réception des livraisons sur palettes et le réassortiment des produits sur les rayonnages.

CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES



Lieux de travail

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- **entrepôt** (autre ambiance thermique en général, collision piéton–engin)
- **chambre froide** (issue bloquée, froid intérieur négatif)
- **zone de regroupement** des commandes
- **quais** (coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu))
- **point de retrait des commandes** (contact régulier avec le public, activités multisites avec un seul employeur)
- **magasin de commerce** (contact régulier avec le public)
- **parking "drive"** (circulation routière : intervenant sur voie publique)

> Nuisances (préventions)

- **autre ambiance thermique en general** (adapter l'aération et la ventilation, isoler thermiquement les locaux, préserver le confort thermique, installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS)
- **froid interieur negatif** (organiser le travail au froid, porter des gants de protection contre le froid, porter des vêtements adaptés au froid)
- **issue bloquée** (concevoir une chambre froide aux normes)
- **collision piéton–engin** (concevoir des voies de circulation, dégager des voies de circulation, matérialiser des allées de circulation, porter des EPI phosphorescents type brassards, utiliser un avertisseur sonore et lumineux)
- **coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un meme lieu)** (bien organiser la coactivité, établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice)
- **contact regulier avec le public** (former à la CAT face à une personne agressive, former à la CAT face à des personnes différentes, former à la CAT face à des personnalités difficiles)
- **activités multisites avec un seul employeur**
- **circulation routière : intervenant sur voie publique** (prévenir le risque routier lors d'intervention sur les voies publiques)

> Effets sur la santé

- **inconfort thermique lié à la chaleur et au froid, hypothermie, engelures, effets chroniques liés au froid**
- **traumatisme par accident de circulation en entreprise**

- AVP



Organisation du travail

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- **tâches répétitives**, modes opératoires précis
- **délais de livraison** à respecter, chronométrage des tâches (contrainte de temps), **contrôle informatisé** du travail
- rythme dicté par la clientèle
- fluctuation hebdomadaire de la charge de travail (rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale)
- travail le samedi, travail posté 2x8 (horaire générant une perturbation de la vie sociale)
- travail au sein d'une équipe (contrainte relationnelle)
- coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu)
- contact avec les clients (humeur des clients générant une charge mentale particulière)

> Nuisances (préventions)

- travail sous contrainte de temps imposée (planifier le travail, veiller à la gestion des volumes de travail)
- rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale et sociale
- travail poste 2x8 (privilégier le volontariat)
- contrainte relationnelle (faciliter la communication)
- humeur des clients générant une charge mentale particulière (former à la CAT face à des personnes différentes, former à la CAT face à des personnalités difficiles, former à la CAT face à une personne agressive)

> Effets sur la santé

- troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes, troubles du sommeil
- réaction aiguë à un facteur de stress
- perturbation de la vie sociale



Tâches

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- PRÉPARER LES COMMANDES
- prendre connaissance des produits à prélever et les pointer
- **faire le picking** des produits dans les rayonnages (posture accroupie, posture bras tendu, posture debout prolongée avec piétinement, posture en anteflexion du rachis, mouvement répétitif du membre supérieur, port de charge de taille et de poids très variable)
- LIVRER LES COMMANDES (DRIVE)
- **reconstituer la commande** du client (variation de température, travail sous contrainte de temps imposée)
- **mettre les commandes dans les coffres** des clients (posture en torsion et anteflexion du rachis)
- GERER LES STOCKS DE PRODUITS (DRIVE)
- réceptionner les livraisons (port de charge de taille et de poids très variable, posture avec mains au-dessus du plan des épaules), **faire le réassort dans les rayonnages**

> Nuisances (préventions)

- posture en torsion et anteflexion du rachis
- port de charge de taille et de poids très variable (prévenir les risques liés à la manutention manuelle, utiliser des aides à la manutention, améliorer la préhension des charges, porter des chaussures de sécurité, informer et former à la manutention manuelle, proposer une formation action PRAPE, respecter les limites de port de charges réglementaires, informer l'entreprise sur le dispositif "pénibilité")
- posture debout prolongée avec piétinement (ordonnance de prévention insuffisance veineuse, ordonnance de prévention insuffisance veineuse)
posture accroupie
- mouvement répétitif du membre supérieur (alterner les tâches, prévenir les TMS, informer l'entreprise sur le dispositif "pénibilité"), posture bras tendu, posture avec mains au-dessus du plan des épaules (proposer une formation action PRAPE)
- travail sous contrainte de temps imposée (veiller à la gestion des volumes de travail)
- variation de température

> Effets sur la santé

- troubles musculaires squelettiques des membres (RG 57 : liste limitative)
- lésion du ménisque (RG 79 : liste limitative)
- sciatique ou cruralgie par hernie discale (RG 98 : liste limitative)
lombalgie basse, rachialgies
- enthésopathie – Région scapulaire
- signes fonctionnels d'insuffisance veineuse
- cardiopathies ischémiques
- troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes



Outils et équipements

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- **terminal informatique embarqué, système de guidage vocal, appareil de lecture optique de codes-barres**
- racks de stockage, rayonnage en hauteur (posture bras levé)
- chariot automoteur (ELS) (collision piéton-engin, vibration transmise corps entier supérieure au seuil d'alerte, chute des fourches)
- caddie ®
- caisses et caissons de rangement
- transpalettes (écrasement du pied)
- cutter (nuisances spécifiques au cutter)

> Nuisances (préventions)

- bruit continu
- posture bras levé (utiliser des tabourets type kikstep, limiter la hauteur de stockage sur les étagères, fournir des escabeaux conformes)
- collision piéton-engin (concevoir des voies de circulation, dégager des voies de circulation, matérialiser des allées de circulation, porter des EPI phosphorescents type brassards, utiliser un avertisseur sonore et lumineux)
- vibration transmise corps entier supérieure au seuil d'alerte (choisir le matériel le moins vibrant, estimer l'exposition aux vibrations (ensemble du corps), entretenir le matériel (vibrations), limiter les durées d'exposition (vibrations), informer sur le risque vibrations, informer l'entreprise sur le dispositif "pénibilité")
- chute des fourches, écrasement du pied (choisir un transpalette adapté, porter des chaussures de sécurité)

> Effets sur la santé

- sciatique ou cruralgie par hernie discale (RG 97 : liste limitative)
- lombalgies (vibrations)
- traumatisme par accident de circulation en entreprise
- écrasement de la cheville et du pied



Produits, matériaux et publics concernés

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- clientèle
- produit de nettoyage

> Nuisances (préventions)

- contact avec la clientèle générant une charge mentale particulière (former à la CAT face à une personne agressive, former à la CAT face à des personnes différentes, former à la CAT face à des personnalités difficiles)

> Effets sur la santé

- troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes



Tenue de travail

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- tenue de travail au logo de l'entreprise
- veste chaude
- chaussures de sécurité
- tous types de gants adaptés à l'activité

SANTÉ ET TRAVAIL

1. Dans ce métier, un certain nombre de salariés peuvent bénéficier, après évaluation, d'une **surveillance médicale renforcée (SMR)** : les travailleurs âgés de moins de 18 ans, les femmes enceintes, les travailleurs handicapés. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation, poste par poste, être considérées comme **des facteurs de pénibilité** : **Equipes successives alternantes, Manutentions manuelles de charges, Postures pénibles, Travail répétitif, Vibrations mécaniques.**

Les différents **tableaux de maladies professionnelles** pouvant être concernés dans cette profession sont : n°57, n° 79, n°97, n°98

CONCLUSION

Ce métier, en plein essor, a été créé pour répondre à un mode de consommation différent (lié au numérique).

Son activité, guidée par commande vocale, comporte de la marche (10 à 12 km à pied par jour), de la manutention, des tâches répétitives sans autonomie décisionnelle et du travail sous contrainte de temps.

Le préparateur de commandes drive peut être amené à travailler au sein d'une équipe, en coactivité (entrepôt / magasin), voire conduire un engin de manutention.

Fiche résumée du 29/01/2016 issue de la **FMP Préparateur de commandes drive en grande distribution** consultable sur <http://www.fmpcisme.org>