



CARREFOUR

# Bilan convention Drive

---

Carrefour / CRAMIF

06/07/2017

Ce document est un bilan de la convention DRIVE signé le 25 janvier 2013 entre la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île de France et CARREFOUR.

## Sommaire

1. Visite de Drives .....	3
2. Principaux risques.....	4
3. Définition de référentiels de conception des lieux et espaces de travail (CLST).....	5
4. Organisation du travail et matériel mis à disposition des salariés Supermarché.....	7
5. Organisation du travail et matériel mis à disposition des salariés Hypermarché .....	10
6. Formation et information des salariés .....	13
7. Communication des référentiels aux partenaires sociaux .....	14
8. Communication des référentiels au réseau de magasins franchisés .....	15
9. Communication Externe .....	16
10. Suivi des indicateurs de sinistralité dans les drives .....	17
11. Déploiement des référentiels drive .....	18
12. Evaluation du partenariat .....	19
• Conclusion.....	20
• Bibliographie.....	21
• Intervenants.....	22
• Différentes étapes de la convention.....	23

## 1. Visite de Drives

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
Objectif :	Constat basé sur les visites des différents sites :	Définition des sites pilotes par format :
Développer la capacité de l'entreprise à intégrer la prévention des risques professionnels le plus en amont possible de son projet conception des Drives	Magasins : 2012, 2013, 2014 <ul style="list-style-type: none"><li>• Saint Brice sous Forêt (95),</li><li>• Rambouillet (78),</li><li>• Voisin le Bretonneux (78),</li><li>• Limours (91),</li><li>• La Ville du Bois (91),</li><li>• Morangis (91).</li></ul> Solo : 2012, 2013, 2014 <ul style="list-style-type: none"><li>• Tours (37),</li><li>• Ste Geneviève des Bois (91),</li><li>• Flins (78)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hypermarché : La Ville du bois</li><li>• Supermarché : Morangis</li><li>• Drive solo : Tours (depuis 2014 Sainte Geneviève des bois : La Croix blanche)</li></ul>
Sélection d'un établissement de références par format		
	Constat basé sur les visites de sites par des agents Cramif/Carsat jusqu'à fin 2015.	
	Magasins : 2013, 2014 <ul style="list-style-type: none"><li>• Les Ulis (91),</li><li>• Coupvray (77),</li><li>• Gif sur Yvette (91),</li><li>• Montélimar (Carsat RhôneAlpes),</li><li>• Illzach (Carsat Alsace Moselle)</li></ul>	

## 2. Principaux risques

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>En vue de supprimer ou de réduire significativement les risques liés à l'activité physique des salariés travaillant dans le secteur Drive, l'entreprise mets en œuvre une démarche projet.</p> <p>Un référentiel CLST sera défini et intégrera les dispositions suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la construction et l'aménagement des locaux de travail</li><li>• l'organisation du travail</li><li>• le matériel mis à disposition (manutention, informatique...)</li><li>• la formation et l'information des salariés</li></ul>	<p>Principaux constats réalisés au cours des visites :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Risques liés à la manutention et contraintes posturales : organisation des stockages, hauteur et profondeur des étagères, inadéquation des équipements de manutention, ...</li><li>• Risque lié à la circulation : croisement des flux piétons et véhicules,...</li><li>• Risque de chute de plain-pied : état des sols, absence de protection contre les intempéries</li></ul>	<p>Carrefour est présent sur tous les différents créneaux de distribution notamment le E-commerce.</p> <p>L'activité drive s'apparente à la logistique avec des contraintes de manutention, de déplacement, de typologie de lieux et de situation de travail différentes en fonction des sites choisis pour exercer cette activité.</p> <p>Cartographie de l'activité drive au sein de Carrefour (Annexe 1)</p> <p>Les différents matériels en place actuellement sont issus de ceux existants pour ce métier, au moment de la création de l'activité.</p> <p>Une réflexion a été nécessaire pour tenir compte des contraintes observées depuis la création de cette activité</p> <p>Un état des lieux a été réalisé dans le drive adossé de la Ville du Bois en 2012, par les ergonomes du service de santé au travail de l'établissement et du contrôleur de la CRAMIF.</p> <p>L'analyse de l'activité et de la charge physique effectuée le 20 mai 2012 dans un drive hypermarché a contribué à hiérarchiser les priorités d'actions. Celles-ci ont été la base de nos réflexions dans l'élaboration de nos référentiels.</p> <p>Un état des lieux des drives solos a été réalisé par une ergonome du service de santé au travail au sein du Drive de la Croix blanche (Sainte Geneviève des bois)</p> <p>Les points clés des diagnostics ont dégagé les priorités d'action par format de drive suivantes :</p> <p>Adossé : équipements de préparation et organisation afférente Solo : mobilier de stockage, organisation de l'entrée à la sortie du produit</p>

### 3. Définition de référentiels de conception des lieux et espaces de travail (CLST)

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>Un référentiel spécifique à chaque format sera réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drive picking magasin:Hypermarché, Supermarché.</li> <li>• Drive picking entrepôt :Solo ou Mitoyen.</li> </ul> <p>L'entreprise s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer et déployer le référentiel dans les drives intégrés à l'enseigne,</li> <li>• Pour tout point du référentiel qui ne peut être mis en œuvre, une justification sera fournie auprès du correspondant SCIAL de la CRAMIF/CARSAT/CGSS dont il dépend.</li> </ul>	<p>Un référentiel de construction et d'aménagement des locaux de travail adapté à chaque format a été réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel pour les hypermarchés et supermarchés validé en octobre 2013.</li> <li>• Seul le format « solo » n'est encore pas défini.</li> </ul> <p>Le concept « drive satellite » est à intégrer dans le référentiel</p> <p>Communication de ce référentiel à l'ensemble des caisses de sécurité sociale</p>	<p>Résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation et validation du référentiel Drive adossé en septembre 2014</li> <li>• Le référentiel Drive Solo a été finalisé en juin 2015</li> <li>• A partir du Drive solo, des drives satellites sont provisionnés</li> <li>• Un référentiel sera développé pour le drive satellite pour 2016 (Reporté suite à l'arrivée du projet de plateforme de préparation de commande - PPC).</li> </ul>
		<p>Supermarchés : Définition d'un standard d'éligibilité technique (annexe 2)</p> <p>Définition du plan type des super en fonction de la taille des magasins Market (annexe 3)</p> <p>Le dossier technique Drive adossée comprend le référentiel et les plans types</p>
		<p>Pour les hypermarchés, un questionnaire bilan a été adressé à tous les DMCS (Directeurs des files Drive)</p>
		<p>En Juin 2016, réorganisation de l'activité drive hyper. Définition du plan type (annexe 4) et adaptation selon le site par les coachs déployement en fonction des particularités du site</p>

Dossier technique Drive solo : plan type (annexe 5)

Le référentiel Solo sera appliqué dans tous les nouveaux drives dès validation.

Communication de ce référentiel à l'ensemble des équipes travaux par format de drive Carrefour

Mise en adéquation de l'ED 6203, suite à sa parution en Juillet 2015 avec les moyens de prévention à disposition sur les sites

#### 4. Organisation du travail et matériel mis à disposition des salariés Supermarché

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>L'Entreprise s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre une démarche de prévention des risques liés à l'activité physique des salariés fondée sur l'analyse des situations de travail,</li> </ul>	<p>Sur la base de la hiérarchie des priorités d'actions établies avec la direction, les services de SST, les salariés, la Cramif, le SIST, des réflexions ont été expérimentées dans le format supermarchés et ont abouti à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la suppression des bacs de préparation/livraison afin de limiter les poids manutentionnés,</li> <li>l'utilisation d'un support unique de préparation/livraison, les sacs en papier</li> <li>la limitation de la manutention des packs d'eau,</li> <li>la limitation des créneaux horaire de livraison,</li> <li>la limitation et l'adaptation des hauteurs des rayonnages...</li> </ul>	<p>Forte implication de la BU supermarché dans la démarche d'amélioration des conditions de travail sur cette activité.</p> <p>Pour les supermarchés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>limiter les manipulations de charges lourdes.</li> <li>Utilisation d'un chariot unique de préparation/livraison.</li> <li>Possibilité de limiter les créneaux horaires de livraison à la charge de chaque magasin.</li> </ul>
<p>La CRAMIF s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition des ressources techniques de la Direction Régionale des Risques Professionnels pour accompagner la démarche de prévention,</li> <li>Accompagner le déploiement et relayer les actions mises en œuvre par l'entreprise, au travers de ses outils de communication vers l'ensemble du réseau des CARSAT/CRAM/CGSS,</li> </ul>	<p>D'autres pistes de prévention sont encore en test en particulier celles en lien avec les logiciels informatiques.</p> <p>Les conditions de déploiement vers les supermarchés et hypermarchés ne sont pas définies.</p>	<p>Test :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Phase laboratoire sur le Market de Voisins le Brtx, après le test mené sur Limours.</li> <li>Fin Mars 2015 prise de décision sur l'application dans les futures ouvertures.</li> <li>Actualisation du référentiel.</li> </ul>
	<p>Déploiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les créations : Déploiement du nouveau chariot à partir de la vague 39 (à partir du 29 juin 2015)</li> <li>Pour les existants : Le retro-fit sur le reste du parc intégré est fait par vague, à partir du mois de septembre 2015 et se terminera en 2015. Il est nécessaire de changer les tablettes des racks en même temps que la livraison des nouveaux</li> </ul>	

- Accompagnement du déploiement par les coachs drive

Evolution :

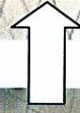
Le chariot a été adapté pour une utilisation sur des drives « piéton » (magasin de proximité)



- Confère photos ci-après Supermarchés :



**Evolution du chariot**



**Stockage surgelés**



**Stockage sec**



## 5. Organisation du travail et matériel mis à disposition des salariés Hypermarché

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
		<p>Les réunions de cadrage ont permis à la BU hypermarchés de caler les plans types ainsi que les hauteurs de stockage.</p> <p>Cas particulier :</p> <p>Montélimar : remise à niveau du drive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Changement des racks de stockage.</li><li>• Agrandissement de la réserve dédiée.</li><li>• Mise en place du chariot sans bac.</li><li>• Formation des équipes avec le nouveau chariot (format MKT).</li></ul> <p>La Carsat-ra accompagne le magasin, une analyse RJTMS 3 a été réalisée le 5 juin 2015 par le magasin avec le responsable régional santé au travail Sud Est.</p> <p>L'INRS a effectué des mesures de Pousser/tirer sur site.</p> <p>Mise en place de 4 responsables régionaux Drive</p> <p>Suite aux travaux sur les différentes BU, l'évolution actuelle a mené à la réorganisation de l'activité drive hyper</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Limiter la manipulation des charges lourdes</li><li>• Construction d'un chariot de picking adapté.</li><li>• Suppression des étagères au profit d'un chariot stockage/livraison.</li></ul>

Réorganisation de l'activité des équipes drive.

Test sur 2 sites : Etampes et Lattes.

Implication des équipes.

La livraison est assurée par un chariot qui sert en même temps de stockage de la commande client. Les hauteurs de stockage ont été adaptées en fonction des contenants utilisés pour la livraison/préparation de commande et aux hauteurs de prise : 48/93/137/155 cm.

Le dernier niveau étant réservé aux produits fragiles et aux formats volumineux légers.

Organisation du travail : répartition des tâches de manutention manuelle entre les préparateurs et les livreurs.

Elaboration d'un référentiel de compétence.

Coordonnées responsables régionaux Drive :

Michel Morvan :

Responsable Drive Multi-format Sud Est (06.79.07.91.99)

Bertrand Poirier :

Responsable Drive Multi-format IDF (01.39.29.36.79)

Patrick Aulestiac :

Responsable Drive Multi-format Grand Nord (06.19.62.19.74)

Pascal Bompas :

Responsable Drive Multi-format Grand Ouest (06.70.41.30.81)

Hypermarchés :

Bilan convention DRIVE CRAMIF CARREFOUR

Jeudi 6 Juillet 2017

Evolution du chariot picking



Evolution du stockage/livraison



## 6. Formation et information des salariés

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>Le référentiel CLST défini et intègre la formation et l'information des salariés</p>	<p>La prévention SST développée dans les formations des salariés au concept drive prend en compte la prévention des risques liés à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'activité physique (organisation du travail, limitation des ports de charges, limitation des contraintes posturales...)</li><li>• L'utilisation des équipements de travail.</li></ul>	<p>Le dispositif de formation est le suivant : Hyper/Super : les collaborateurs suivent le plan de formation de l'établissement pour la partie propre au magasin</p> <p>La formation métier est assurée par les coaches et formateurs drive et relayée par les MM site</p> <p>Communication du parcours de formation Supermarchés : (annexe 6, annexe 7, annexe 8)</p> <p>Communication du parcours de formation Hypermarchés : (annexe 9)</p> <p>Solo :</p> <p>Communication du parcours de formation drive adossé (annexe 10)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nouveaux arrivants : Journée d'accueil et formation sécurité – 7h<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Remise du livret d'accueil (annexe 11)</li><li>◦ Parcours d'intégration de 70 heures SST- 14 heures</li></ul></li><li>• 2 personnes minimum / site</li><li>• Manutention des charges – 7 heures :</li><li>• Prévention des TMS (annexe 12)<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Cible : former l'intégralité des équipes sur 2 ans pour les Drives &lt;à 20 personnes et 3 ans pour les autres</li><li>◦ Formation fédérée</li></ul></li><li>• CACES – 21 heures selon besoin</li></ul>

## 7. Communication des référentiels aux partenaires sociaux

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>La CRAMIF s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagner le déploiement et relayer les actions mises en œuvre par l'entreprise, au travers de ses outils de communication vers l'ensemble du réseau des CARSAT/CRAM/CGSS,</li></ul> <p>L'entreprise s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer la présente convention aux instances représentatives nationales du personnel</li></ul>	<p>Le référentiel CLST pour les hypermarchés et supermarchés a été communiqué à l'ensemble du réseau des Carsat/Cramif/CGSS le 5 novembre 2013.</p> <p>Une communication a été effectuée auprès des membres du comité technique régional n°5 de la Cramif (mars 2014).</p> <p>Réponse aux sollicitations des Carsat suite à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des demandes d'informations relatives aux engagements de l'enseigne dans le cadre de l'ouverture de drive.</li><li>• Des constats d'écart avec les référentiels de l'enseigne.</li></ul>	<p>Le référentiel est communiqué aux IRP et à la Carsat/Cramif.</p> <p>La convention et la démarche globale ont été présentées en commission nationale santé au travail hypermarché et supermarché :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hyper : Mars 2013</li><li>• Super : Avril 2013</li></ul> <p>Et en comité groupe en décembre 2013</p> <p>Une présentation du référentiel a été faite aux partenaires sociaux de chaque format (convention et référentiel issue de nos échanges)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Super : Octobre 2014</li><li>• Hyper : Décembre 2014</li></ul> <p>La présentation en CNSST de la nouvelle organisation a été effectuée.</p> <p>Retours positifs, quelques questions techniques</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Super : Décembre 2015</li><li>• Hyper : Juin 2016</li></ul>

## 8. Communication des référentiels au réseau de magasins franchisés

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>L'entreprise s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Promouvoir la mise en œuvre des mesures de prévention dans les établissements franchisés et ceux en location gérance déployant le drive.</li></ul>	<p>Action à formaliser.</p>	<p>Les éléments sont à disposition des différentes BU</p> <p>Une étude de faisabilité est effectuée avant toute implantation de drive en franchisé.</p> <p>L'implantation d'un drive est faite à leur demande</p> <p>L'équipe de déploiement est commune aux intégrés et aux franchisés, ce qui facilite le partage des expériences.</p> <p>Les franchisés bénéficient du même référentiel matériel que celui mis à disposition des magasins intégrés.</p>

## 9. Communication Externe

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>La convention pourra être utilisée par les deux parties dans le cadre d'actions de communication afin de promouvoir la prévention des risques professionnels.</p>	<p>Parution LSA n°2296 du 7 novembre 2013</p> <p>Organisation d'une journée de présentation par la FCD aux partenaires sociaux du CTN D du 28 novembre 2014</p> <p>« <b>Prévention des risques professionnels dans l'activité drive</b> »</p> <p><b>Bilan de cette présentation</b></p> <p><i>Objectif :</i></p> <p><i>Montrer la volonté de l'entreprise Carrefour d'intégrer le plus en amont possible la prévention des risques dans ses projets de conception</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Pré requis et constat</i></li><li>• <i>Réalisations</i></li><li>• <i>Les femmes et les hommes</i></li><li>• <i>Les différents échanges</i></li><li>• <i>Projection 2015</i></li></ul> <p><i>Déployer le chariot de préparation / livraison accélérant la réactivité de l'entreprise sur les différentes problématiques AT/MP lié l'activité drive avec la collaboration de la Cramif</i></p> <p><i>Renouveler les équipements obsolètes par ceux définis dans le CLST et le Cahier des charges</i></p> <p><i>Actualiser le CLST et le cahier des charges en fonction de l'évolution des techniques</i></p>	



## 10. Suivi des indicateurs de sinistralité dans les drives

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>L'entreprise s'engage à :</p> <p>Suivre des indicateurs spécifiques pour les drives solos :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Effectif dédié aux activités drive en ETP,</li><li>• Taux d'absentéisme,</li><li>• AT / MP déclaré,</li><li>• TF / TG.</li></ul>	<p>Une information sur la sinistralité dans les drives « solo » a été présentée le 2 octobre 2013.</p> <p>Elle est difficile à exploiter au niveau de l'enseigne car ce type de drive n'est pas représentatif. La sollicitation des établissements sur les effectifs et la sinistralité associés aux drives demeurent nécessaires.</p>	<p>La compilation des éléments sera possible à partir de 2017 avec l'outil Numériques V2.</p> <p>L'outil permettra d'enregistrer les différents incidents ou accidents se produisant sur un site.</p> <p>Cela donnera une analyse plus fine et déterminera les actions de prévention à mener sur cette activité.</p> <p>Les indicateurs hyper/super sont globalisés à l'établissement</p>
		<p>Solo :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sinistralité 2013</li><li>• Sinistralité 2014</li><li>• Sinistralité 2015</li></ul> <p>(annexe 13 et annexe 14)</p> <p>Pour les drives solos, un état de suivi sur les indicateurs de la convention devait être mis en place pour 2015 mais l'évolution du parc drive solo ne permet pas de tirer des enseignements sur les indicateurs de sinistralité.</p> <p>Le suivi des effectifs et de la sinistralité des drives adossés est nécessaire pour mesurer les risques et les impacts des moyens de prévention.</p>

### Décision :

Il est convenu d'organiser une réunion annuelle avec notre coordinateur d'enseigne pour lui présenter les chiffres de la sinistralité.

## 1.1. Déploiement des référentiels drive

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>Pour les drives en service avant la finalisation du référentiel CLST, un plan d'action sera défini pour intégrer les bonnes pratiques. Cette planification sera communiquée à la CRAMIF/CARSAT/CGSS en charge du suivi de l'établissement.</p> <p>Les éléments du référentiel CLST seront communiqués à l'intégralité des établissements qui possèdent une activité E-Commerce au fur et à mesure de l'avancée des travaux.</p> <p>La CRAMIF s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respecter la plus stricte confidentialité pour ce qui concerne les informations de toute nature qui pourront lui être transmises par l'Entreprise.</li></ul>	<p>Une évaluation de leur mise en œuvre, depuis octobre 2013, dans les nouveaux drives et ceux déjà en service est à organiser.</p> <p>Nous constatons que certaines ouvertures récentes de drive intègrent partiellement les engagements des référentiels et nos recommandations.</p>	<p>Les éléments sont à disposition et ont été transmis aux différents sites en service :</p> <p>Super : les équipes nationales gèrent les implantations et assurent le suivi des éléments du référentiel</p> <p>Hypermarchés: réalisation d'un état des lieux par la Cramif sur l'ancienne organisation du travail (annexe 15), mise en place d'une action correctrice prioritaire avec la mise en conformité des profondeurs des racks de stockage à 600mm maxi.</p>
		<p>Solo : Un test d'équerre magnétique sur La Croix blanche a été mis en place, possibilité d'utiliser des équerres métalliques pour réduire les profondeurs de prise inférieures à 0,40m</p> <p>Le site a été complètement réorganisé pour être site pilote sur le projet de préparation par entrepôt (PPC)</p>
		<p>Pour les futurs drives, le référentiel défini sera intégré dans le projet de construction.</p>
		<p>Chaque drive construit avant la mise application du référentiel et des plans type, tiendra compte de ceux-ci pour les futurs travaux de modification à venir.</p>

## 12. Evaluation du partenariat

Convention	Constat CRAMIF	Constat Carrefour
<p>La liste des établissements de l'Entreprise ayant en projet l'ouverture d'un secteur Drive sera communiquée dans le premier mois de chaque trimestre au correspondant national de l'enseigne.</p> <p>Pour chaque projet d'ouverture d'un secteur Drive, un courrier d'information sera systématiquement adressé à la CRAMIF/CARSAT concernée, selon les coordonnées figurant au répertoire joint à la présente convention [Annexe 3]. Ce courrier précisera à la fois la nature du projet, sa localisation, la date prévisionnelle de début des travaux, ainsi que les coordonnées du chef de projet Drive chargé du déploiement du drive pour le magasin</p>	<p>De nombreuses rencontres au siège de Carrefour et dans les établissements ont permis, à travers des échanges constructifs, d'analyser les risques de l'activité, de définir les priorités d'actions et de construire les référentiels drive.</p> <p>La mobilisation des équipes en charge de la conception des drives diffère selon le format de magasin.</p> <p>L'absence de la communication périodique des projets et des ouvertures de drive à la Cramif n'a pas permis d'organiser un accompagnement local de nos services.</p>	<p>L'entreprise a défini une personne référente pour chaque activité drive adossé ou drive solo</p> <p>L'engagement a été confirmé d'informer les différentes Carsat/Cramif dans les délais convenus lors de la création d'un nouveau projet.</p> <p>(création PPC)</p> <p>(réorganisation méthode drive hyper)</p>

### Décision :

Communication des référents / format

- Hyper : David Pattedoie (david\_pattedoie@carrefour.com)
- Super : Emma Borie (emma\_borie@carrefour.com)
- Solo : David Pattedoie / Michel Bordier
- PPC : Michel Bordier (michel\_bordier@carrefour.com)

- **Conclusion**

La convention établie entre Carrefour et la CRAMIF a permis de déterminer des référentiels factuels incontournables. Les actions des différentes BU ont pu être clarifiées et coordonnées, en tenant compte des éléments réglementaires, normatifs et de l'activité réelle du travail.

L'intégration le plus en amont possible de la Direction santé au travail dans la conception des lieux et situations de travail est un facteur essentiel pour la mise en œuvre des engagements de l'enseigne pour chaque projet.

L'implication collective des équipes DRIVE local magasin, concept, actifs, organisations et méthodes et la direction santé au travail a permis de mettre en œuvre des solutions adaptées aux besoins des utilisateurs finaux.

Les outils et méthodes ont été élaborés grâce à l'implication des équipes Drive sur les magasins et des fournisseurs, ce qui a permis de réagir rapidement.

La coordination des actions de prévention avec le correspondant d'enseigne a permis de mettre en œuvre des solutions techniques, humaines et organisationnelles adaptées à l'ensemble des drives.

Le fait d'établir cette convention a aussi facilité le dialogue au niveau local, entre le magasin et les CARSAT/CRAMIF afin de prendre en compte les spécificités de chaque site.

Les actions engagées doivent être pérennisées en tenant en compte des évolutions métiers et technologiques, exemple la plateforme de préparation de commandes.

L'intégration la plus complète possible des préconisations de l'ED6203 de l'INRS sera la base partagée par les interlocuteurs amenés à intervenir sur ce projet, notamment les CARSAT et la CRAMIF.

Pour l'avenir,

Un bilan sera réalisé pour évaluer de la mise en œuvre du référentiel auprès d'un échantillonnage de magasins et des équipes travaux.

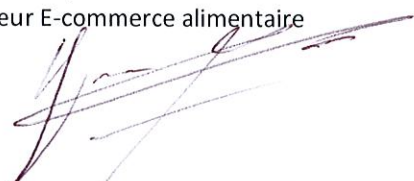
L'évaluation des risques dans le cadre de la nouvelle organisation des drives hypermarchés, avec l'appui des ergonomes de l'ACMS, objectivera l'efficacité des moyens de préventions développés. La poursuite des échanges locaux avec le réseau CARSAT/CRAMIF permettra de pérenniser les actions mises en place.

Cette convention permet de formaliser l'intégration de la Direction santé au travail France dans les futurs projets de conception, quel que soit leur objet et de développer le dialogue en interne.

Cette démarche de prévention pourra servir de modèle pour le déploiement de nouveaux projets de conception des lieux et situations de travail.

Signatures

Yaron AMAR, CARREFOUR  
Directeur E-commerce alimentaire



François BLANCHARD, CRAMIF  
Directeur régional des risques professionnels



- **Bibliographie**

L'ensemble des documents issus de cette convention sont basés sur les références suivantes :

- **NFX 35- 109** : Manutention manuelle de charge pour soulever, déplacer et pousser/tirer, Méthodologie d'analyse et valeurs de seuils, décembre 2009, AFNOR
- **ED 950** : Conception des lieux et des situations de travail, Santé et sécurité : Démarche, méthodes et connaissances techniques, 2006, INRS
- **ED 6203** : Les drives – prévention des risques professionnels, 2015, INRS
- **Engagements groupe national V5**, Novembre 2012, réseau prévention CRAMIF / CARSAT

- **Intervenants**

**A. Intervenants externes**

**CRAMIF**

- Coordinateur d'enseigne Carrefour
- Ingénieur CRAMIF Drive

**ACMS**

- Ergonome référente
- Médecin du travail référente
- Stagiaire ergonome

**B. Intervenants internes**

**Equipe E-commerce (Organisation et conception)**

- Supermarché
- Hypermarché
- Solo / satellite

**Direction achats et actifs**

- Supermarché
- Hypermarché
- Solo / satellite

**Direction des ressources humaines**

- Supermarché
- Hypermarché
- Solo / satellite

**Direction santé au travail**

- **Différentes étapes de la convention**

## DEMARCHE PROJET

PHASES	FIN D'ETAPE
<p><b><u>PHASE 1</u></b> Veille technique et organisationnelle Etat des lieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etudes ergonomiques, indicateurs de santé, de fonctionnement, les indicateurs listés page 3 de la présente convention.</li> </ul> <p>Sites pilotes par format :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hypermarché : Ville du bois,</li> <li>▪ Supermarché : Morangis,</li> <li>▪ Drive solo : Tours.</li> </ul> <p>Présentation de la démarche aux différents sites pilotes et planification de la phase 2.</p>	<b>31/12/2012</b>
<p><b><u>PHASE 2</u></b> Définition du référentiel CLST à intégrer au cahier des charges DRIVE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupes de travail avec participation des sites pilotes.</li> </ul>	<b>12/2014</b>
<p><b><u>PHASE 3</u></b> Analyse des différentes situations de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préparation et livraison, pour tous les formats de DRIVE,</li> <li>▪ Réception, approvisionnement pour les entrepôts dédiés,</li> <li>▪ Pilotage du projet.</li> </ul>	<b>31/03/2013</b>
<p><b><u>PHASE 4</u></b> Révision du contenu de ce référentiel CLST.</p>	<b>09/2015</b>
<p><b><u>PHASE 5</u></b> Tests et évaluation du référentiel CLST dans les 3 sites pilotes et quelques sites DRIVE.</p>	<b>Tout au long de la démarche</b>
<p><b><u>PHASE 6</u></b> Présentation du référentiel CLST aux commissions nationales SST des formats concernés. Déploiement par la CRAMIF du référentiel CLST vers les réseaux des CARSAT.</p>	<b>Supermarchés 12/2015 Hypermarchés Juin 2016</b>
<p><b><u>PHASE 7</u></b> Bilan de la convention.</p>	<b>20/12/2016</b>