

Applications

Application 2. DRIVE U

Vous êtes missionné par le responsable du drive pour améliorer l'efficacité de son équipe. Vous décidez dans un premier temps de l'évaluer pour affiner les éléments dont vous disposez.

Document Extrait de l'entretien avec le responsable du drive

« Le Drive U est accolé *picking*, c'est-à-dire que les commandes sont effectuées en magasin, l'entrepôt ne comporte donc que certains produits et fait seulement 95 m². Les produits présents sont surtout les plus lourds tels que les packs de lait, d'eau, de Coca-Cola, de jus d'orange, le sucre, la farine et les sacs de litière et de croquettes. On trouve aussi les produits le plus souvent commandés par les utilisateurs déterminés par un top des ventes, tels que des mouchoirs, des coton, des conserves salées.

L'équipe est au nombre de 16 et est en majorité composée de contrats à temps partiel. Cet effectif semble satisfaisant selon le manager. Les salariés sont engagés et dynamiques mais manquent d'efficacité : la productivité salariale qui est la relation entre le chiffre d'affaires et le nombre de salariés a diminué de 20 % en une année. Le temps de préparation moyen d'une commande est de 40 minutes contre 37 minutes en N-1. Les horaires sont aléatoires selon les semaines, ce qui est une contrainte selon les salariés ; ils trouvent aussi que les cadences de travail sont rythmées. De plus, des problèmes de tendinites liés au port du PDA (terminal portable) sont relevés mais également des douleurs dorsales liées aux charges lourdes. On compte quatre départs volontaires au cours de l'année contre un l'année passée.

Au niveau de l'organisation chaque salarié réalise les mêmes tâches, la journée est divisée en quatre étapes :

- le matin, il s'agit de sortir les bons de préparation pour les services métiers ;
- la journée, il faut préparer les commandes et aider au chargement ;
- le soir, les salariés rangent le local, les produits de substitutions refusés sont ramenés en magasin et les produits de l'entrepôt sont aussi rangés ;
- s'il reste du temps, ils s'avancent dans la préparation du lendemain. »

1. Quels problèmes pouvez-vous identifier ?

2. Quelles conséquences engendrent-ils ?

3. Pour mieux comprendre les problématiques du métier de préparateur de commandes, créez une fiche poste prenant en compte les spécificités du drive U. Vous pouvez consulter le site :



<http://bit.ly/2E6cls4>

4. À partir de cette fiche, créez une grille permettant d'évaluer le travail des préparateurs de commandes.

5. Réalisez un guide d'entretien destiné à bien cerner les difficultés rencontrées par les préparateurs des commandes.

6. Quelle action de formation pouvez-vous leur proposer pour résoudre ou atténuer la pénibilité ? Vous pouvez vous appuyer sur la fiche médico-professionnelle suivante :



<http://bit.ly/2WFPEHz>