

Salariés connectés et multiplication des flux d'informations – des changements de rythme et de frontières

Illustration dans le secteur du transport et de la logistique

Virginie Govaere

Virginie.govaere@inrs.fr

 Notre métier,
 rendre le vôtre plus sûr

www.inrs.fr

Etat des lieux

- Objectifs des outils de connexion ou des TIC dans le travail
 - Fluidifier, sécuriser les flux d'information, assurer une traçabilité, renforcer les collectifs de travail...
- Diffusion : tous secteurs, toutes entreprises, toutes fonctions
- Forme des TIC
 - Matériels : Smartphone, tablette, ordinateurs, lunettes connectées, internet des objets (IdO)...
 - Applications : logiciels de messagerie, systèmes de géolocalisation, ERP...
 - Services : e-application, réseaux sociaux...
- Mission
 - Identifier les transformations → effets sur les conditions de travail, la santé et la sécurité des salariés → solutions et démarches de prévention

Secteur et Méthodologie

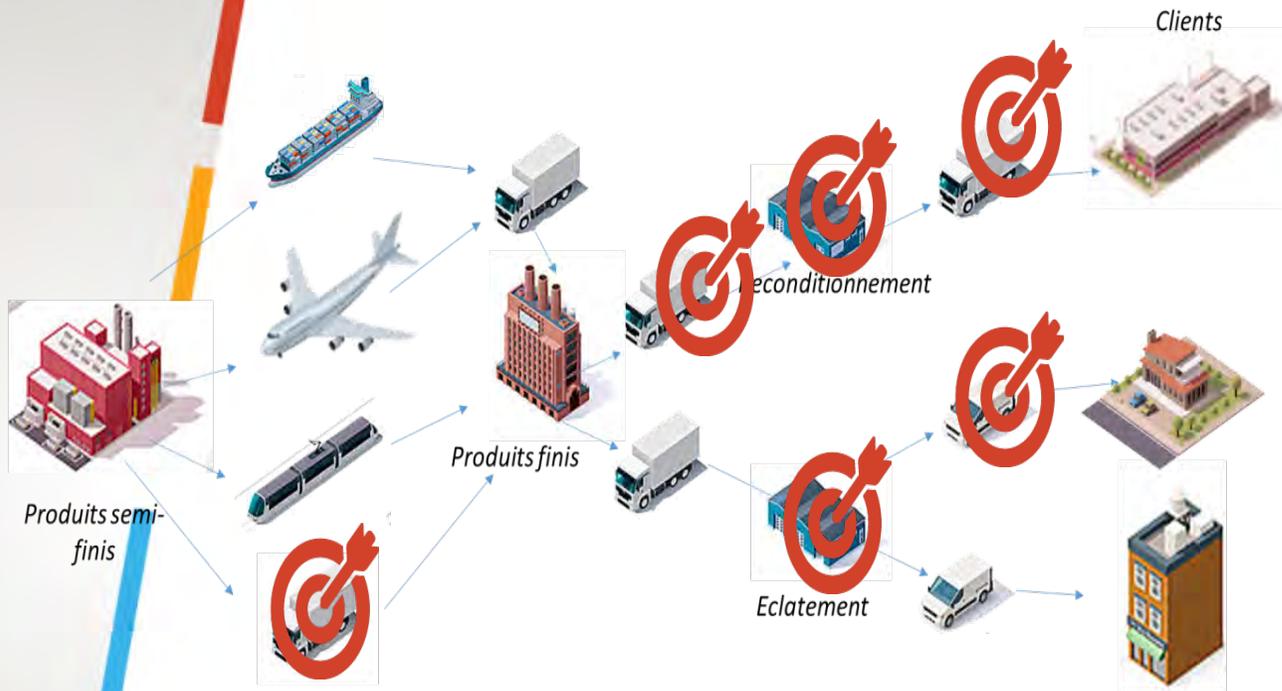


Schéma simplifié d'une chaîne logistique

- ✓ « Accompagner » le flux d'informations
- ✓ Facteurs de dégradation des situations de travail

- Intensification du travail et des cadences 🔍
- Brouillage des frontières 🔍
- Affaiblissement des relations interpersonnelles/ des collectifs de travail
- Surcharge informationnelle
- Renforcement du contrôle de l'activité

• Observations

- Exploitants transport et conducteurs
- Préparateurs de commandes, caristes, agents de réception, d'expédition, agents de quai, gestionnaires d'approvisionnement et de clientèle

• Entretiens

- Direction, ressources humaines, comptabilité, exploitation, relations commerciales, conducteurs, managers...

Vous avez dit multiplication des flux d'informations ?

- TIC utilisées sont :

- des outils de communication : Messagerie, Electronic Data Interchanges (EDI), Smartphones et/ou téléphones mobiles, Internet
- des outils de production : Voice picking, Terminal radio fréquence ou lecteur Radio Frequency Identification (RFID), Système de géolocalisation, Système informatique embarqué (SIE)
- des outils de gestion : Enterprise Resource Planning (ERP), Logiciels de gestion de tournées, Transport Management System (TMS), Warehouse Management System (WMS), Logiciels de transport, Logiciels de suivi et de contrôle de l'acheminement

→ Tous les salariés utilisent une combinaison de TIC (≈ 4)

→ Combinaisons dépendantes des interlocuteurs plus que de l'opération à réaliser

Intensification du travail et des cadences



- Dépendance au volume d'activité
 - Durée moyenne des opérations < 1 minute
 - Augmentation des cadences de travail avec des TIC
« prescriptives » (Voice Picking, RFID...)
 - De nombreuses interruptions médiées par les TIC
- 28 communications orales ou par tél / heure
 - 61% des communications par TIC (2/3 en entrant)
 - 46 supports / heure (papier, mail, logiciel transport, SIE...)
 - Externalisation d'opérations et paradoxe de l'augmentation des sollicitations



Une attention particulière à ...Transversalité des TIC

- La transversalité de ces outils s'accompagne d'une propagation des dégradations vers d'autres situations de travail
illustration des préparateurs de commandes → des effets « collatéraux »



Brouillage des frontières entre sphère privée et professionnelle

« il n'y a pas de brouillage ... sauf situation exceptionnelle qui ne concernerait que les managers » Simplement

- Les managers

- Responsable de plate-forme → ordinateur professionnel au domicile afin de suivre l'évolution de l'activité les journées ou nuits tendue...
- Chef d'entreprise → emporte à son domicile les dossiers longs à traiter pour ne pas être interrompu...

- Les autres ...

- Préparateurs → « OK » 400 à 500/heure.... environ 1 heure après la fin du poste de travail pour que ce réflexe s'estompe
- Exploitants → contact du collègue pour obtenir un état de la situation avant leur prise de poste

→ Des exceptions régulières et non exclusives à une population

Ces facteurs de dégradation et des liens avec la santé et la sécurité ?

Des alertes

- Diminution des temps de récupération (physique et psychologique), de la fatigue, du stress et de la pression temporelle...
- l'accélération de la cadence et des gestes répétitifs, les efforts réalisés pour tenir la cadence ajoutés à l'exaspération liée au fait de voir revenir toujours les mêmes problèmes, le vécu d'injustice, le sentiment de ne pas s'en sortir, se manifestent par une rigidification du geste qui augmente la probabilité de se blesser ou de contracter un trouble musculo-squelettique (TMS)
- La fatigue est souvent associée à des augmentations des risques d'accident
- idem avec la pression de l'urgence temporelle
- Le stress + faible autonomie ...

Conclusion et propositions

- Analyse d'une situation de travail avec TIC
 - Constat : diversité, pluralité et superposition
 - Paradoxe de la demande utilisateur

→ vers la prise en compte de la combinaison des TIC

- Du local ...
 - Détection d'une situation problématique → analyse de la situation → proposition de solutions adaptées à la situation
- Vers une propagation
 - le flux informationnel et le flux physique véhiculent les facteurs de dégradation vers les situations de travail qui ont une action sur l'un de ces flux
 - Mettre en oeuvre une solution adaptée à une situation ≠ arrêt de des facteurs de dégradation



Notre métier, rendre le vôtre plus sûr

Merci de votre attention



www.inrs.fr

YouTube



Type de TIC	Utilisateurs
Messagerie	Tous sauf préparateurs de commandes, caristes, agents de quai, conducteurs
EDI (Electronic Data Interchanges)	Exploitants, gestionnaires d'approvisionnement, agent de quai, clients, fournisseur
Smartphones et/ou téléphones mobiles	Tous les acteurs mobiles (managers, direction, exploitants, conducteurs, commerciaux, agents de quais, caristes)
Internet	Tous sauf préparateurs, caristes, conducteurs
Terminal radio fréquence ou lecteur RFID	Préparateurs de commandes, caristes, conducteurs, agents des services réception et expédition
Système de géolocalisation	Exploitant, conducteurs, direction, responsable plate-forme
Système embarqué (SIE)	Conducteur, exploitant, ressources humaines, direction, facturation
ERP (Enterprise Resource Planning)	Gestionnaires d'approvisionnement, managers des préparateurs, des caristes, service d'expédition et de réception, comptabilité, ressources humaines
Logiciels de gestion de tournées	Exploitants, cellule transport sur plate-forme
WMS (Warehouse Management System)	Responsable plate-forme, agent de quai, réception et expédition
Logiciels de transport	Exploitants, direction transport, comptabilité
Logiciels de suivi et de contrôle de l'acheminement	Direction, exploitation, managers, responsable de plate-forme