

Click & Collect

Pour les entreprises de moins de 20 salariés

De quoi parle-t-on ?

Cette activité implique une nouvelle organisation et de nouveaux enjeux : gestion des ventes à distance, préparations de commandes, réactivité dans la gestion des commandes...

Le click & collect demande une adaptation de votre structure de vente en direct à une vente

à distance : prise en main des nouveaux outils, organisation spécifique, nouveaux protocoles...

Cela génère pour vous et vos salariés de nouvelles situations de travail et donc, de nouveaux risques professionnels.

Gestion des stocks (articles à vendre)

Gestion des stocks en temps réel, réception des produits, espaces de stockage disponible

Commande client

Type de commandes ? web, tel, mail...?
Moyens de paiement ?
Outils/matériels à ma disposition ?

Réception commande

Qui réceptionne ?
Comment j'organise le suivi ?

Préparation commande

Qui prépare et quel temps dédié à la préparation ? Quel espace disponible ?
Quel emballage j'utilise ?
Comment je stocke ce qui est préparé ?



Gestion du SAV

Est-ce que je peux augmenter mes délais de retour-client ?
Canal de communication dédié ? tel, mail
Quelles modalités de remboursement ?

Retrait client

Organisation des retraits ? créneaux en ligne, prise de RDV téléphonique ?
Comment j'accueille la clientèle ? intérieur ou extérieur du magasin ?
Quel paiement ? gestion signature ?

Les risques professionnels associés au Click & Collect

Charge mentale

Diversité des tâches, interruptions fréquentes, nouvelle activité, formation «sur le tas», organisation contrainte, nouvelle clientèle, délais raccourcis...

Charge physique

Préparation de commande, augmentation potentielle de la manutention manuelle, multiplication des déplacements, augmentation de la gestuelles, travail sur écran

Chutes de plain-pied

Encombrement des espaces, accumulation de cartons, de commandes en attente de retrait, multiplication des déplacements dans les locaux

Définir votre organisation Click & Collect

Points d'attention

Pistes de prévention



Gestion des stocks

- Quel système de gestion du stock en temps réel ? Celui existant suffit-il ? Doit-il être développé ? Est-il à créer ?
- Quels sont les références proposées ? (ensemble des produits ou une partie)
- Quels sont les espaces de stockage ? Existants ? À étendre ? Différenciés de la vente en direct ?
- Quelle organisation pour la réception des marchandises ? (matin, soir ? pendant le temps d'ouverture du magasin ?)

- Le nombre de références va jouer un rôle important sur la charge de travail au sein de votre structure.
- Si + de références = + ressources humaines, + de gestion de stockage, + de déplacements, + de gestion de données en simultanée

= **risque d'erreurs** (impact clients)
= **impacts santé employeur salariés**

- Privilégier un outil informatisé pour une gestion du stock en temps réel
- Anticiper et adapter le nombre de salarié en lien avec les livraisons
- Utiliser les outils d'aide à la manutention (chariot, diable), le cas échéant



Commande client

- Combien de commandes mon magasin peut-il gérer par jour ? Comment maîtriser le nombre de commandes par rapport à la capacité ?
- Jusqu'à quelle heure la prise en charge d'une commande est-elle possible pour une livraison dans la journée ?
- Comment le client peut-il commander ? Téléphone et/ou site internet ? Les moyens de paiement sont-ils dématérialisés ?

- Le nombre de commandes journalier doit être en lien avec vos ressources.
- Si commandes > aux ressources (superficie/agencement des locaux, temps salarié, logiciel gestion du stock...)

= **risque d'erreurs** (impact clients)
= **impacts santé employeur salariés**

- Organiser le planning en fonction des différentes activités afin de réduire les interruptions de tâches
- Définir le ou les canaux de vente à distance
- Informer la clientèle de différents canaux de prise de commande



Réception de la Commande

- Existe-t-il un poste identifié et spécifique pour l'utilisation de l'outil de vente virtuelle ? Bureau, pièce dédiée...
- Comment est réceptionnée la commande ? Qui est averti ? Comment et à qui est-elle attribuée ?
- Quelle est l'accessibilité de l'information de l'arrivée de la commande ? A proximité du salarié, sur le salarié, en magasin et/ou en réserve

- L'accessibilité de l'information doit être facilitée.
- Si plusieurs points d'entrée de prises de commandes (téléphone, internet, réseaux sociaux...) et plusieurs points de réception des commandes = + perte de commandes, + erreur de stocks, + erreur de préparation

= **risque d'erreurs** (impact clients)
= **impacts santé employeur salariés**

- Dédier un espace aménagé à l'utilisation de l'outil et à la gestion des commandes
- Organiser le suivi des commandes (réception et traitement)



Préparation de la Commande

- Est-ce que j'ai un salarié disponible pour la préparation de commande ?
- Est-ce que je peux faire du picking dans les rayons ou bien en réserve ?
- Quels types de conditionnement des articles je peux utiliser ?
- Comment est organisée ma zone de préparation commande ?

- La zone de préparation des commandes doit être adaptée au nombre de commandes, de références proposées, à vos ressources techniques et humaines.
- Si références et commandes > à la zone = + de déplacements, de temps de préparation, désorganisation de l'espace

= **décali de préparation rallongé** (impact clients)
= **impacts santé employeur salariés**

- Prévoir des créneaux spécifiques à la préparation de commande ou un salarié dédié
- Prévoir un espace dédié à la préparation des commandes, le plus proche possible de la zone de stockage des articles
- Définir une zone de stockage des colis en attente de retrait avec un système de classification (alphabétique, horaire du RDV, réf. client) et un stockage à hauteur de bassin



Retrait client

- Comment le client est-il informé des modalités de retrait de sa commande ?
- Quelle est l'organisation d'accueil et de remise de la commande au client ? Existe-t-il un espace dédié ?
- Si le paiement n'est pas effectué à distance, comment est-il organisé lors du retrait ?

- L'identification des modalités de retrait doit être organisée: heure, lieu, comment, identification du client avec sa commande...
- Si retrait non organisé = + file d'attente, + erreurs dans le retrait, + perte de temps dans la recherche commandes

= **risque d'erreurs** (impact clients)
= **impacts santé employeur salariés**

- Définir une organisation pour le retrait permettant de limiter les interruptions de tâches (retrait sur une journée complète, une demi-journée)
- Informer et rappeler à la clientèle des modalités de retrait de commande (créneau, rdv en ligne ou par téléphone)
- Créer une zone spécifique pour l'accueil des clients lors du retrait des commandes



Gestion du SAV

- Comment sont organisés les retours de marchandises ?
- Comment est organisé le déconditionnement des retours ?
- Comment les articles sont remis dans le circuit de proposition aux clients ?

- Votre gestion du SAV doit prendre en compte la possibilité pour vos clients d'un retour de la marchandise jusqu'à 14 jours (règle de la vente à distance = click & collect).
- Si gestion SAV non organisée = + file d'attente, + de flux, + de charge travail

= **risque d'erreurs** (impact clients)
= **impacts santé employeur salariés**

- Prévoir des temps dédiés aux retours des articles et sur RDV afin de limiter le flux clients
- Créer une zone dédiée dans le magasin pour le stockage des articles retournés avant tout retour à la vente

La mise à jour de votre Document Unique

L'activité Click & Collect engendre de nouvelles situations de travail associées à de nouveaux risques professionnels.

Une mise à jour de votre Document Unique est donc nécessaire.

L'identification des points d'attention faite au préalable fait émerger des facteurs de risques.

Nous vous recommandons de les classer et de les prioriser pour permettre, en suivant, une définition du plan d'action de prévention à mener dans l'entreprise.

PREVALY à vos côtés

PREVALY vous accompagne pour **développer la prévention au sein de votre entreprise**.

A la fois promoteur et maître d'œuvre de la Santé au Travail, PREVALY construit une offre de service, en lien avec ses 4 missions réglementaires :



**Actions
de prévention
en entreprise**



**Suivi individuel
de la santé des
travailleurs**



**Conseils
de prévention**



**Traçabilité
et veille sanitaire**



Pour toutes vos questions

Contactez votre équipe pluridisciplinaire :
médecin du travail, assistant, infirmier et préventeur



Besoin d'information ?

Connectez-vous sur notre site
www.prevaly.fr



Vous êtes connecté ?

Suivez-nous sur les réseaux



Siège social : 8/10 rue des 36 Ponts 31400 Toulouse **Tel. :** 05 62 13 15 51

Mail : contact@prevaly.fr