

Technologies de l'information et de la communication au long de la chaîne

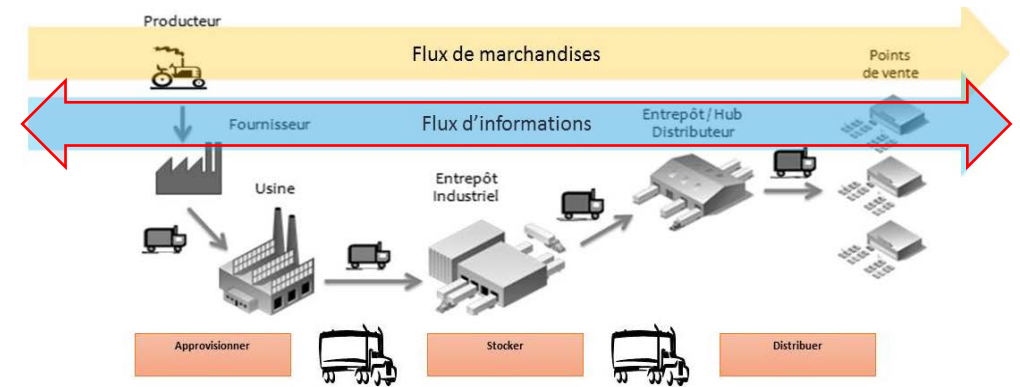
Virginie Govaere

Notre métier,
rendre le vôtre plus sûr

www.inrs.fr

Contexte

- TIC dans la chaîne
 - Outils de communication : Messagerie, Échanges de Données Informatisés (EDI)...
 - Outils de production : Géolocalisation, Système informatique embarqué (SIE), Voice picking, Terminal radio fréquence (RFID)...
 - 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...
- Objectifs des TIC pour les entreprises
 - Optimiser et fluidifier les processus
 - > Traçabilité, gains qualité, partage de l'information
 - > Rapidité, immédiateté, gains de productivité



Méthode

- Méthode générale précédente
- Particularités TIC :
 - Observations : outils utilisés, opérations, temps d'utilisation, fréquences, utilisateurs, non utilisateurs, les interlocuteurs...
 - Entretiens : avantages, limites, modifications de l'activité, des organisations, des collectifs, stratégies, objectifs, attentes...

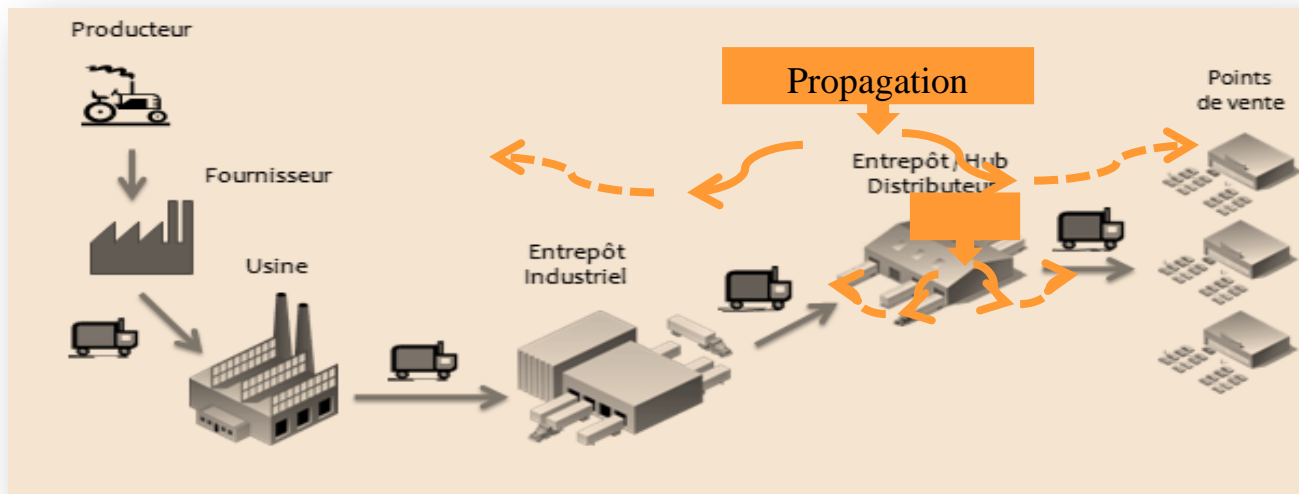


Résultats : constats partagés

- Omniprésence et diversité des TIC du client au fournisseur, dans une entreprise
- Cohabitation et superposition
 - 2 outils de gestion et 2 outils de communication en moyenne
 - Outils internes + outils clients, fournisseurs
 - Compatibilité ou passerelle ?
- Présence de 5 facteurs de dégradation (outils de communication, de gestion, de production)
 - Intensification
 - Surcharge informationnelle
 - Contrôle de l'activité
 - Modifications des collectifs
 - Brouillage vie privée - professionnelle

Résultats : TIC et propagation (1/2)

- TIC introduite sur une situation de travail
 - Attentes par rapport à la TIC
 - Résultats et adaptations
 - Inattendus...

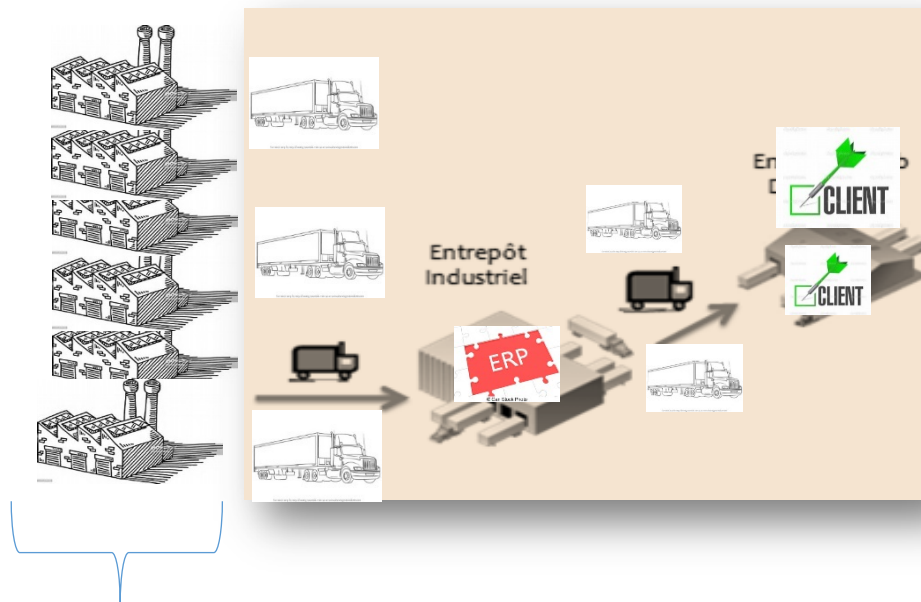


1. Intensification de l'activité
2. Surcharge informationnelle
3. Changements des cœurs de métiers (augmentation de la saisie...)

- ✓ Propagation amont – aval
- ✓ Utilisateurs et non utilisateurs

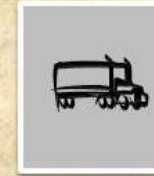
Résultats : TIC et propagation (2/2)

- TIC sur l'ensemble des situations d'une PF



200 fournisseurs

- ✓ Choix outil et conception de l'organisation de l'entreprise → clients
- ✓ Les fournisseurs : maturités différentes au niveau des TIC → intensification de l'activité + surcharge informationnelle pour les gestionnaires d'approvisionnement



CARTE D'IDENTITÉ

Nom : S 54

Activité principale : Logistique
Appartient à 1 groupe (agence nationale – 11 PF régionale)

40 salariés
2 clients (95% - 5%)

Outil : SAP depuis plus de 10 ans
(2^{ème} version en 2014 et 3^{ème} version en 2015), GRDL (Acces), SAP, Excel, Lotus, EDI

Résultats : TIC et propagation (2/2)

- TIC sur l'ensemble des situations d'une PF

Gestion
des
facteurs

Perturbateurs

- Pas de vision globale sur l'état des stocks par les GA (SAP)
- Informations réduites sur la date de livraisons des marchandises (agence nationale, fournisseurs, transporteurs)
- Arrivées simultanées de camions en réception
- Passages obligés (SAP)...

- Augmentation manutentions
- Sollicitations collègues (pics activité préparateurs)
- Mobilisation encadrement
- ...

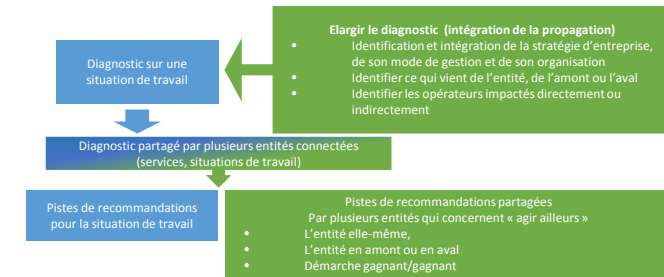


- Encombrement de la réception
- « Blocage » de ERP
- Risques physiques (Manutentions, encombrement)
- Risques psychosociaux...

On retiendra

- ✓ Situation de « blocage » localisée
- ✓ Propagation
- ✓ Des causes (leviers d'action) locales et externes à la situation, entreprise

Démarche de prévention : PROPAGIR



- Local
 - Aménagement de l'entrepôt, de ses voies de circulation, de stockage et de réception
 - Choix du matériel de manutention, répartition des rôles...
- Interne : communication et une coordination entre acteurs
 - Agence nationale et l'entrepôt (partager les conséquences des délais négociés)
 - Agence nationale et l'entrepôt (intégrer des demandes contractuelles aux fournisseurs et transporteurs)
 - Agence nationale et l'entrepôt (partager les conséquences de l'utilisation de SAP sous sa version actuelle)
 - Approvisionnements et le traitement physique de la marchandise
 - Agence nationale autour de l'utilisation de SAP, de ses effets sur l'organisation du travail
- Externe : informations mutuelles
 - Entrepôt et fournisseurs
 - Entrepôt et transporteurs

Conclusion

- TIC = outils transversaux **performants** et omniprésents
 - TIC = outil
 - TIC intégrées dans une entreprise, une stratégie, pour des activités
 - Combinaison de TIC
 - Propagation
- Prévention des risques professionnels
 - Élargir à une chaîne de situations de travail et des outils
 - Localisation d'une manifestation \neq localisation des leviers d'action
 - Ne pas oublier les non-utilisateurs
 - Évolution de l'analyse des risques centrée situation de travail vers entreprise et réseau d'entreprises



Notre métier, rendre le vôtre plus sûr

Merci de votre attention



www.inrs.fr

YouTube

