

Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

Just Eat - Scoober



Date de création : 25/11/2022

Date de mise à jour : 17/4/2024

Historique des mises à jour :

Date	Modification(s) réalisée(s)
11/12/23	Mise à jour risques physiques
26/12/23	Mise à jour des risques psychosociaux
17/04/24	Mise à jour des risques psychosociaux - Projet de cessation d'activité

Niveaux de priorité initial

Gravité potentielle	4	Très grave	2	3	3	4
	3	Grave	1	2	3	3
	2	Modérée	1	2	2	3
	1	Faible	1	1	1	2
			Rare	Occasionnelle	Fréquente	Très fréquente
			1	2	3	4
Fréquence d'exposition						

Gravité potentielle

Très grave	Accident mortel
Grave	Accident avec séquelles
Modérée	Accident avec arrêt sans séquelle
Faible	Accident sans arrêt, ni séquelle

Fréquence d'exposition

Très fréquente	Quotidiennement
Fréquente	1 à plusieurs fois/semaine
Occasionnelle	1 à plusieurs fois/mois
Rare	1 à plusieurs fois/trimestre

Mesures de prévention existantes (MPE)

Absence de mesures de prévention.	0
Prévention existante mais n'est pas toujours efficace ou mise en œuvre. Existence d'accidents, et comportements à risque fréquents.	1
Prévention existante mais peut être améliorée ou complétée. Absence d'accidents, mais persistance de comportements à risque.	2
Prévention efficace, inclut des mesures collectives et individuelles sur les plans techniques organisationnels et humains. Absence d'accidents, comportements à risque rares.	3

Maîtrise du risque

Niveau de risque final	Niveaux/ classement définis	Actions à réaliser
1	Risque vert : maîtrisé	A surveiller
2	Risque jaune : faible	A surveiller, actions à prévoir
3	Risque orange : important	A surveiller, actions planifiées et prioritaires
4	Risque rouge préoccupant	Arrêt de l'activité et actions immédiates



Evaluation des risques physiques pour l'unité de travail : **Livreurs**

Postes concernés	Livreurs
Effectif concerné	100
Rédacteur(s) du document	Hugo Caillard
Participants à l'évaluation	Responsable H&S, Membres CSE, Livreurs, Staff
Date de mise à jour	11/12/2023

Identification des risques		Hiérarchisation des risques						Plan d'action		
Famille de risque	Situation dangereuse	Gravité potentielle	Fréquence d'Exposition	Priorité initiale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention existante(s)	Maîtrise du risque de 1 à 4	Priorité finale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention proposée(s)	Responsable	Délai prévu
Risques liés aux ambiances thermiques	Exposition à des températures pouvant dépasser les 35°C.	Grave	Fréquente	3	Mise en place de communications (Bonnes pratiques, ...). Diffusion de formations e-learning. Création d'une procédure d'alerte météorologique. Communication sur les temps de pauses. Mise à disposition de gourdes. Distribution de crèmes solaires.	1	3	Mise à jour SOP Severe Weather. Fermeture automatique des villes en niveau 3 d'alerte météorologique. Mise en place de distribution de boissons fraîches.	H&S LocalOps	Q2 2024
Risques liés aux ambiances thermiques	Exposition à des températures pouvant dépasser les -5°C.	Grave	Fréquente	3	Mise en place de communications (Bonnes pratiques, ...). Diffusion de formations e-learning. Création d'une procédure d'alerte météorologique. Mise à disposition de vêtements chauds (vestes, bonnets, gants, ...). Distribution de boîtes et caches cous (Cadeau de fin d'année). Mise à disposition de panchos (hiver 2023). Mise à disposition de boissons chaudes et d'espaces d'accueil au Hub.	1	3	Mise à jour SOP Severe Weather. Mise en place de distributions de boissons chaudes. Distribution de nouveaux équipements (Vestes, gants, pantalons, ...). Distribution de nouveaux phoneholders. Fermeture automatique des villes en niveau 3 d'alerte météorologique.	H&S LocalOps	Q1/Q2/Q3 2024
Risques liés aux ambiances sonores	Circulation en zone urbaine (Traffic, klaxons, ...).	Faible	Très fréquente	2	-	1	2	Réalisation de mesures de niveaux sonores par la médecine du travail.	H&S	2024
Risques liés aux ambiances lumineuses	Circulation de nuit.	Faible	Très fréquente	2	-	1	2	Travail sur les équipements de hautes visibilité (sacs, vestes, pantalons, ...).	H&S	2024
Risques liés aux rayonnements	Exposition aux rayonnements UV.	Faible	Fréquente	1	Mise en place de communications (Bonnes pratiques, ...). Mise à disposition de vêtements adaptés. Mise à disposition de crème solaire.	1	1	Mise à disposition de lunettes de soleil.	H&S COM	Q2 2024
Risques liés aux poussières, fumées, aérosols, etc.	Circulation en zone urbaine avec exposition aux poussières et pollutions (gaz d'échappement...).	Faible	Très fréquente	2	-	2	1	-	-	-
Risques liés aux vibrations	Exposition aux vibrations générées par l'utilisation d'un vélo.	Faible	Très fréquente	2	-	1	2	Réalisation d'études de postes. Information de la médecine du travail sur la nécessité du suivi des livreurs. Mise à disposition d'une flotte de vélos adaptés à la livraison (Hub).	H&S	2024
Risques liés aux produits chimiques	Utilisation de produits chimiques lors du nettoyage des sacs.	Modérée	Fréquente	2	-	1	2	Mise en place d'une communication sur l'hygiène des sacs. Archivage et communication des FDS pour les produits mis à disposition au Hub	H&S	2024
Risques liés aux agents biologiques	Contact avec des produits alimentaires (d'origines animales, ...).	Modérée	Occasionnelle	2	-	2	1	Mise en place d'une procédure de nettoyage des sacs. Communication sur l'hygiène des sacs. Mise à disposition de produits de nettoyage.	H&S LocalOps	Q1/Q2 2024
	Contact avec le client.	Grave	Très fréquente	3	Mise en place de communication sur les bonnes pratiques (distances de sécurité, gestes barrières, ...). Mise à disposition de masques et de gel hydroalcoolique.	2	2	-	-	-
Risques liés aux postures	Postures assise prolongée lors des livraisons.	Modérée	Très fréquente	3	Organisation de tables rondes afin d'identifier les besoins des livreurs en matière d'ergonomie.	1	3	Mise en place d'une communication sur les bonnes pratiques ergonomiques. Intégration d'éléments liés à l'ergonomie au sein d'une brochure d'accueil.	H&S	2024
Risques liés aux gestes répétés	Répétition de mouvements liés à l'activité de pédalage.	Faible	Très fréquente	2	-	2	1	-	-	-
Risques liés à la manutention manuelle	Manutention de charges lors des livraisons chez le client.	Très grave	Très fréquente	4	Réalisation d'études de postes (Médecine du travail). Organisation de tables rondes afin d'identifier les besoins des livreurs en matière d'ergonomie. Sensibilisation des liveops au dispatch des commandes lourdes. Pilote SwapfietsPradel (boxes). Mise à disposition de nouveaux sacs.	1	3	Estimation du poids moyen des commandes. Sensibilisation des restaurants partenaires. Sensibilisation aux risques liés aux manutentions et bonnes pratiques. Mise en place d'une flotte de véhicules avec équipements de manutentions (Hub). Mise en place de solutions de manutention pour les vélos remotes (allowance)	H&S LocalOps LiveOps	2024
Risques liés aux rythmes de travail	Travail de nuit. Travail le week-end.	Modérée	Fréquente	2	Ouverture du Hub jusqu'à fermeture de l'activité (permanence locale).	1	2	-	-	-
Risques liés au travail isolé	Intervention seul en zone avec faible densité de population.	Grave	Occasionnelle	2	Mise en place d'une procédure d'urgence en cas d'accident (Liveops). Ouverture du Hub jusqu'à fermeture de l'activité (permanence locale).	1	2	Mise en place d'une communication sur la conduite à tenir en cas d'urgence. Création d'un canal de communication d'urgence.	H&S LocalOps LiveOps	Q2 2024
Risques liés aux circulations : chutes de plain-pied, glissades	Présence d'obstacles au sol (cartons, rallonge électrique). Présence d'obstacles au sol (cartons, rallonge électrique). Circulation dans des escaliers. Produits répandus (eau, produits ménagers).	Modérée	Fréquente	2	-	1	2	Mise en place d'une communication sur le risque de chutes de plain-pied.	H&S	2025
Risques routier	Circulation quotidienne en vélo (e-bike ou mécanique).	Très grave	Très fréquente	4	Point sécurité lors des onboarding. Mise en place de communications sur les risques liés aux conditions météorologiques. Formation risk awareness à l'embauche (e-learning). Mise en place d'une formation FFC. Systématisation des vérifications d'avant shift pour les vélos Hub Based (FMT). Automatisation des maintenances (Hub). Evennement maintenance pour les vélos remotes (Cyclofix). Mise à disposition d'EPI (Casque, vêtements...).	1	4	Création d'un livret d'accueil sécurité. Mise en place de communications (Port du casque, vérifications techniques...). Création d'un suivi des maintenances effectuées sur les vélos. Identification de la flotte de vélos remotes (Captains). Accès à une application de formation à la sécurité routière (Omikar). Mise en place d'une flotte de vélos adaptés (pilote Q1 2024).	H&S LocalOps	2024
Risques liés à l'électricité	Utilisation et recharge des batteries e-bike.	Très grave	Rare	2	Mise en place d'une communication sur les risques et bonnes pratiques liées à l'utilisation de batteries rechargeables. Mise en place d'une armoire de rechargement au sein du hub.	2	1	Mise à jour SOP (Incendie).	H&S	2024
Risques liés aux incendies/explosions	Utilisation et recharge des batteries e-bike.	Très grave	Rare	2	Formations incendie. Vérifications périodiques obligatoires à jour. Mise en place d'une armoire de rechargement au sein du hub.	1	2	Mise à jour SOP (Incendie). Mise à jour de notre système incendie (Extincteur lithium + Bac, ...). Mise en place d'une communication sur les risques et bonnes pratiques liées à l'utilisation de batteries rechargeables. Affichage sensibilisation batteries lithium.	H&S LocalOps	Q2 2024



Evaluation des risques physiques pour l'unité de travail : Administratif

Postes concernés	CM, TL, DC, HR, PM, BP, HS, ES et CI
Effectif concerné	14
Rédacteur(s) du document	Hugo Caillard
Participants à l'évaluation	Responsable H&S, Membres CSE, Livreurs, Staff
Date de mise à jour	11/12/2023

Identification des risques		Hiérarchisation des risques						Plan d'action		
Famille de risque	Situation dangereuse	Gravité potentielle	Fréquence d'Exposition	Priorité initiale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention existante(s)	Maîtrise du risque de 1 à 4	Priorité finale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention proposée(s)	Responsable	Délai prévu
Risques liés aux ambiances thermiques	Intervention dans des bureaux non climatisés et non chauffés.	Grave	Rare	1	Présence de climatisations et de chauffages sur l'ensemble des sites. Mise à disposition d'une climatisation et de ventilateurs.	1	1	-	-	-
Risques liés aux ambiances sonores	Intervention en Open Space.	Faible	Fréquente	1	Mise à disposition d'espaces d'isolement (Salles de réunion, call box,...).	1	1	Mise en place d'une communication sur les bonnes pratiques liées au travail en Open Space.	H&S	Q3 2024
Risques liés aux ambiances lumineuses	Intervention dans des espaces présentant des ambiances lumineuses inadaptées.	Faible	Très fréquente	2	Eclairage des espaces avec des panneaux leds.	1	1	Mise en place de mesure lors de la mise à jour de notre Fiche d'Entreprise (IPRP).	H&S	2024
Risques liés aux produits chimiques	Exposition à des produits chimiques stockés dans les locaux ou lors des nettoyages des vélos du Hub.	Modérée	Fréquente	2	Archivage et communication des FDS auprès de la médecine du travail. Stockage des produits chimiques dans un espace dédié à cet effet.	2	1	Mise en place d'une procédure de nettoyage des sacs (hub).	H&S LocalOps	Q2 2024
Risques liés aux agents biologiques	Contact avec du matériel susceptible d'être partagé et/ou des surfaces pouvant être infectées (réception de marchandises, colis, claviers, souris, téléphones, imprimantes, machines à café, vêtements, outils de maintenance, poignées de portes...)	Grave	Fréquente	3	Mise à disposition de masques et de gel hydroalcoolique. Communication des gestes barrières et bonnes pratiques. Mise en place de mesures de distanciation (Plexiglas, ...).	3	1	-	-	-
	Contact direct à moins d'un mètre avec des personnes présentant des symptômes ou suspicion COVID-19.	Grave	Fréquente	3	Mise à disposition de masques et de gel hydroalcoolique. Communication des gestes barrières et bonnes pratiques. Mise en place de mesures de distanciation (Plexiglas, ...).	3	1	-	-	-
Risques liés aux postures	Posture assise répétée et fréquente.	Modérée	Très fréquente	3	Mise en place de sièges ergonomiques. Mise à disposition de deux écrans réglables en hauteur. Mise à disposition de bureau réglables en hauteur.	2	2	Communication sur les bonnes pratiques ergonomiques. Mise à disposition de claviers déportés.	H&S	Q2 2024
Risques liés aux gestes répétés	Risque lié à la saisie informatique.	Modérée	Très fréquente	3	-	2	2	Communication sur les bonnes pratiques ergonomiques. Mise à disposition de claviers déportés.	H&S	Q2 2024
Risques liés à la manutention manuelle	Risque lié à la manutention manuelle de charges (équipement, ...).	Modérée	Fréquente	2	-	1	2	Communication sur les bonnes pratiques liées aux manutentions manuelles de charges. Mise à disposition de desserte pour la manipulations des batteries.	H&S	Q3 2024
Risques liés aux rythmes de travail	Risque lié au travail de nuit et le week-end.	Modérée	Occasionnelle	2	Diffusion d'une procédure de travailleur isolé.	1	2	Mise à jour et communication d'une procédure en cas d'urgence. Mise à jour et communication du plan d'urgence.	H&S LocalOps	Q1/Q2 2023
Risques liés au travail isolé	Exposition à des situations de travail isolé.	Modérée	Occasionnelle	2	Diffusion d'une procédure de travailleur isolé. Mise en place d'un bouton d'alerte en cas d'incidents (DATI) et communication d'un process.	1	2	Mise à jour et communication d'une procédure en cas d'urgence. Mise à jour et communication du plan d'urgence.	H&S LocalOps	Q1/Q2 2023
Risques de chute de hauteur	Utilisation d'escabeaux pour accéder aux rangements hauts des zones de stockages.	Grave	Occasionnelle	2	-	1	2	Communication sur les bonnes pratiques liées aux manutentions et au stockage. Mise à disposition d'escabeaux sécurisés.	H&S	2024
Risques liés aux circulations : chutes de personnes	Circulation dans des espaces pouvant générer un risque de chute. Présence d'escalier, d'encombrants et de surfaces glissantes (maintenances, nettoyage, ...).	Modérée	Fréquente	2	-	1	2	-	-	-
Risques de chute d'objets, d'effondrement	Présence de stockages hauts.	Modérée	Occasionnelle	2	Fixation des armoires de stockage au sein du hub.	1	2	Communication des bonnes pratiques en matière de stockage.	H&S LocalOps	2024
Risques liés à l'électricité	Présence d'installation électriques et d'équipements sous tension. Utilisation d'armoire de recharge des batteries au lithium.	Très grave	Rare	2	Sensibilisation sur les bonnes pratiques liées au stockage de batteries lithium. Mise en place d'une armoire de rechargement au sein du hub.	1	2	Mise à jour SOP. Mise en place d'un affichage (armoire).	H&S	Q2 2024
Risques liés aux incendies/explosions	Risques d'incendies/d'explosions liés à la présence d'installations et d'équipements sous tension.	Très grave	Rare	2	Sensibilisation sur les bonnes pratiques liées au stockage de batteries lithium. Mise en place d'une armoire de rechargement au sein du hub. Formations incendie. Vérifications périodiques obligatoires à jour.	1	2	Mise à jour SOP. Mise à jour système incendie (Extincteur lithium, bac, ...). Mise en place d'un affichage (armoire).	H&S	Q2 2024

Evaluation des risques psychosociaux pour l'unité de travail : Livreurs

	Postes concernés	Livreurs
	Effectif concerné	100
	Rédacteur(s) du document	Hugo Caillard
	Participants à l'évaluation	Responsable H&S, CSSCT, Direction et Eleas
	Date de mise à jour	17/04/2024

Identification des risques		Hiérarchisation des risques					Plan d'action			
Famille de risque	Situation dangereuse	Gravité potentielle	Fréquence d'Exposition	Priorité initiale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention existante(s)	Maîtrise du risque de 1 à 4	Priorité finale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention proposée(s)	Responsable	Délai prévu
Intensité et temps de travail	Intensité du travail	Très grave	Fréquente	3	Diminution de la zone de travail.	2	2	La répartition de la charge de travail n'est pas équilibrée en fonction des Hotspots et des coursiers. Un travail sur l'algorithme doit être initié.	OP/Global	2024/2025
					Changement/Adaptation des Hotspots. Renouvellement fréquent du choix des Hotspots.			Améliorer la coordination des communications auprès des livreurs notamment sur les décisions affectant leur charge de travail.		
	Difficulté à concilier vie professionnelle et vie personnelle	Très grave	Très fréquente	4	Les livreurs ont la possibilité de transmettre leurs disponibilités chaque semaine, conformément à leur contrat de travail (semaine, week-end, midi, soirée, nuit). Possibilité de changer un planning existant par les coordinateurs.	1	4	Discuter, organiser et encadrer l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (mails, téléphone, etc.), notamment en dehors des heures de travail (soir, week-end, vacances). Mener une réflexion sur l'utilisation des téléphones portables personnels pour le travail. Car ainsi, la délimitation entre la vie personnelle et professionnelle est davantage floue, car les personnes sont facilement joignables sur leur téléphone personnel et surtout en dehors des temps de travail, etc. Revoir l'attribution de paniers repas pour qu'ils soient accessibles à un plus grand nombre de salariés. Mise à disposition d'un email professionnel.	OP/Global	2024
								2024		
								1er Trimestre 2024		
	Sollicitation en dehors des horaires de travail	Grave	Occasionnelle	2	-	1	2	Sensibiliser les salariés sur le droit à la déconnexion en dehors des horaires de travail et sur leur possibilité de déconnexion avec l'utilisation de leurs téléphones personnels et de leur adresse mail personnelle. Dans cette perspective, il pourrait être pertinent de dédier un temps de travail au traitement des tâches administratives (disponibilités, etc.).	H&S/HR	2ème trimestre 2024
	Objectifs irréalistes ou flous	Grave	Rare	1	-	1	1	-	-	-
Interruptions fréquentes	Grave	Rare	1	-	1	1	-	-	-	
Quantité de travail excessive	Grave	Occasionnelle	2	Possibilité de réattribuer des commandes (contact entre coursier et liveops).	1	1	La répartition de la charge de travail n'est pas équilibrée en fonction des Hotspots et des coursiers. Un travail sur l'algorithme doit être initié.	-	2024/2025	
Exigences émotionnelles	Gestion d'un public difficile et violences externes (verbales et physiques)	Grave	Très fréquente	3	Sensibilisation à la gestion des conflits lors de newsletters. Permanence de l'encadrement (locaops/liveops) pour prise en charge des situations conflictuelles.	1	3	Les salariés sont en contact avec le public (restaurateurs, clients, automobilistes, etc.). Ainsi, ils peuvent être confrontés à des incivilités. Il convient donc de les former à la gestion de ces publics et de prévoir, le cas échéant, un dispositif d'alerte adéquat. Certains ont été confrontés à des situations difficiles (altercations, insultes, etc.), ainsi il convient de communiquer sur les mesures de prévention qui ont été prises et qui peuvent être déclenchées (ex. fermeture d'une rue ou d'un quartier à la livraison lors de telle ou telle situation, lors de tel horaire en soirée ou de nuit, etc.). Mise en place d'un dispositif d'alerte lié à l'application Scoober.	H&S	2ème trimestre 2024
	Contact avec des personnes en détresse	Grave	Occasionnelle	2	Communication des interlocuteurs santé via email, broadcast et newsletter.	2	1	-	-	-
					Communication d'une ligne d'écoute psychologique. Sensibilisation de l'encadrement aux RPS (CSE et Managers) via des formations.					
Nécessité de cacher ses émotions	Grave	Fréquente	3	-	1	3	Les salariés effectuent une activité de service et sont ainsi en contact avec des clients. Il convient de les former à cette activité de travail (formation participative et adaptée aux activités de travail réalisées).	OP	2024	

Faible autonomie au travail	Manque de marges de manœuvre	Grave	Occasionnelle	2	Création d'espaces d'échanges (captains coffee, ...) afin de remonter les problématiques rencontrées.	1	1	Actuellement, les livreurs disposent de très peu de marges de manœuvre. Il pourrait être envisagé d'identifier les quelques points sur lesquels ils pourraient prendre des décisions : zone de livraison, amplitude de travail, etc.	OP	2024
	Ne pas pouvoir s'interrompre	Grave	Fréquente	3	Communication aux équipes Liveops et Localops du process Severe Weather et d'une politique de souplesse des temps de pauses dans le cadre de conditions climatiques dangereuses.	2	2	Revoir l'attribution de paniers repas pour qu'ils soient accessibles à un plus grand nombre de salariés. Adaptation des locaux afin de permettre aux livreurs de prendre leurs pauses.	OP/HR	1er/2ème trimestre 2024
	Non possibilité de développer de nouvelles compétences	Grave	Fréquente	3	Mise en place d'un plan de formation et développement de nouvelles formations en présentiel. Ouverture de postes de coordinateurs aux livreurs. Accès à des formations SST certifiantes étendus aux captains.	2	2	Développer le plan de formation pour le métier de livreur qui prend en compte les besoins et souhaits individuels ainsi que les besoins de l'entreprise et le déployer, notamment en fonction du niveau d'expérience des salariés. Faire en sorte qu'il y ait un accompagnement AOC (antenne de développement) pour que chaque livreur puisse se renseigner sur ses démarches être conseillé. Prise en charge des formations dans le cadre du projet de cessation d'activité.	HR/OP/H&S	1er/2ème trimestre 2024
	Manque de clarté pour l'accès à la formation, l'attribution des primes, la répartition des périodes de congés	Grave	Fréquente	3	Communications par différents canaux en fonction des projets mis en place.	1	3	S'efforcer de fournir au plus tôt les informations financières pour que la négociation puisse s'engager. Améliorer la communication (modes et rédaction). Améliorer le délai de réponse aux livreurs sur leurs interrogations. D'une façon générale, les principales règles de fonctionnement doivent être connues de tous et appliquées de manière transparente : à la fois pour l'attribution des périodes de congés, l'accès à la formation professionnelle, la détermination des objectifs, l'attribution des primes, etc. Ainsi, il convient de les formaliser par écrit et de les communiquer aux salariés.	HR/OP/H&S	1er/2ème trimestre 2024
	Collectif de travail dégradé	Grave	Fréquente	3	Le fait de disposer d'un local HUB permet aux livreurs d'y passer, pour boire un café, discuter, attendre au chaud, etc. Toutefois, la distance et les horaires de travail peuvent limiter voire empêcher les passages des livreurs. Quelques moments de convivialité étaient organisés pour célébrer divers événements (repas de Noel, etc.). D'une façon générale, il convient de bannir la violence interne sous toutes ses formes et de favoriser une culture de respect. Par exemple, formuler une charte en ce sens ou indiquer ces règles dans le règlement intérieur, etc.	2	2	Améliorer la communication (modes et rédaction). Améliorer le délai de réponse aux livreurs sur leurs interrogations. Proposer des réunions d'échanges à destination de l'ensemble des équipes dans le cadre du projet de cessation d'activité.	HR/OP	1er/2ème trimestre 2024
	Manque de respect et d'estime du travail réalisé	Très grave	Fréquente	3	Rappel des accompagnements internes (service des ressources humaines, manager, etc.) et externes (service de santé au travail, etc.) via email, broadcast, newsletters et affichage.	1	3	Améliorer la posture et la communication avec les livreurs. Valoriser les activités de travail réalisées par les salariés ainsi que les contributions à l'entreprise.	HR/H&S/OP	1er/2ème trimestre 2024
								Encourager les remontées d'information des salariés, sur les difficultés rencontrées, les ajustements trouvés, les échanges de pratiques, etc. et trouver des solutions aux problématiques.		

Rapport sociaux au travail	Manque d'association des salariés lors de projets portant sur les conditions de travail	Grave	Fréquente	3	Information et consultation du CSE et CSSCT dans tous les projets SST portant sur les conditions de travail.	1	2	Certaines décisions, prises par le groupe à l'étranger, ne semblent pas être comprises par les salariés, car elles ne seraient pas adaptées au marché français et aux spécificités régionales. Dans le mesure du possible, il convient de discuter des changements impactant l'organisation du travail et de prendre en considération les besoins et attentes des salariés, d'organiser un suivi et d'identifier les impacts réels (négatifs et positifs) et enfin d'effectuer des ajustements si besoin. Ex. zone étendue de 5 à 8 km entre le point de départ et le restaurant.	OP/HR	1er/2ème trimestre 2024
								Il convient de favoriser le dialogue social et de communiquer en ce sens auprès des salariés (ex. favoriser la sollicitation des représentants du personnel, diffusion des comptes rendus des réunions du CSE, etc.). Notons qu'un local CSE est disponible sur Paris.	CSE/HR	
Manque de communication interne	Grave	Fréquente	3	Une newsletter mensuelle à destination des livreurs est envoyée mensuellement. Elle est constituée de 2 articles nationaux et d'1 article local /régional.	1	3	S'efforcer de fournir au plus tôt les informations financières pour que la négociation puisse s'engager. Communiquer au plus tôt les dates clés du PSE aux salariés. <u>Améliorer la posture et la communication avec les livreurs.</u> Autant que faire se peut, il convient d'associer les livreurs à certains projets de communication (ex. : newsletter, en leur demandant leurs avis sur les sujets traités, en les faisant participer à la rédaction de certains articles, etc.).	OP/HR/H&S	1er/2ème trimestre 2024	
				Des communications sur le projet de cessation d'activité et sur les actions de prévention mises en place ont été faites à chaque étape du projet. Ces communications ont été faites sur différents supports afin de favoriser le taux de lectures.			Afin de permettre une communication d'entreprise adéquate, de favoriser la communication entre collègues et le dialogue social, il convient de fournir des adresses mails professionnelles à l'ensemble des salariés, quel que soit leur statut au sein de l'entreprise et de mettre à disposition de tous ce fichier de contact. De la même façon, il convient de mettre à disposition des livreurs, effectivement mobiles, un téléphone portable professionnel, afin qu'ils puissent être joignables, consulter leurs mails professionnels, y mettre l'application et utiliser le GPS pour les déplacements professionnels, etc.			
				Mise en place de réunions collectives et d'entretiens individuels d'échanges à destination de l'ensemble des salariés (présentiel ou visio).			Toutes les informations concernant le PSE doivent être communiquées aux salariés pour ne pas les laisser dans une situation d'attente anxiogène. Actuellement, les salariés sont en attente de précisions sur leur devenir professionnel, ce qui est délétaire. Il convient d'informer les salariés et de tenir des points d'étape afin de les tenir informer des décisions actuelles, des étapes de négociation, des possibilités, notamment celles portant			
Insécurité de l'emploi et de la situation de travail	Incertitudes liées a son travail et à la pérennité de l'emploi	Très grave	Très fréquente	4	Des communications sur le projet de cessation d'activité et sur les actions de prévention mises en place ont été faites à chaque étape du projet. Ces communications ont été faites sur différents supports afin de favoriser le taux de lectures.	2	3	Communiquer avec tous les salariés, y compris ceux qui ne sont actuellement pas concernés par le projet de cessation d'activité.	OP/HR	1er/2ème trimestre 2024
					Intégration des intervenants Santé dans la démarche d'encadrement du projet de cessation d'activité.			Faire en sorte qu'il y ait un accompagnement AOC (antenne de développement) pour que chaque livreur puisse se renseigner sur ses démarches, être conseillé.		
					Sensibilisation de l'encadrement à la prise en charge des RPS (CSE et Managers).			S'efforcer de fournir au plus tôt les informations financières pour que la négociation puisse s'engager.		
					Création d'une ligne d'écoute avec un psychologue du travail (24/24h et 7/7).			Communiquer au plus tôt les dates clés du PSE aux salariés.		
					Mise en place de réunions d'échanges à destination de l'ensemble des salariés.			Répondre aux interrogations collectives et individuelles. Travail sur des mesures à destination des travailleurs en situation irrégulières. Intégration de ces mesures dans les négociations à venir.		
Incertitude sur le maintien du salaire dans le temps	Très grave	Très fréquente	4	Les livreurs disposent d'un contrat en CDI ce qui doit permettre de garantir le salaire.	2	3	S'efforcer de fournir au plus tôt les informations financières pour que la négociation puisse s'engager.	OP/HR/H&S/Payroll	1er/2ème trimestre 2024	
				Des communications sur le projet de cessation d'activité et sur les actions de prévention mises en place ont été faites à chaque étape du projet. Ces communications ont été faites sur différents supports afin de favoriser le taux de lectures.			Communiquer au plus tôt les dates clés du PSE aux salariés.			

				2	Mise en place de réunions d'échanges à destination de l'ensemble des salariés.		2	Répondre aux interrogations collectives et individuelles.		
				2			2	Améliorer le process de paye afin d'éviter les erreurs et retards impactant directement les salariés.		
Soutenabilité du travail	Grave	Occasionnelle	2	-		1	2	-	-	-
Qualité du travail empêché	Grave	Très fréquente	3	-		1	3	Travail sur le développement de nouveaux équipements et véhicules.	Facilities	2024 - 2025
								Assurer le respect des points de la convention collective (notamment tout ce qui touche au matériel et aux moyens techniques).	HR/H&S/OP/Global	2024
	Grave	Fréquente	3		Rappel des accompagnements internes (service des ressources humaines, manager, etc.) et externes (service de santé au travail, etc.) via email, broadcast, newsletters et affichage.	2	2	Améliorer la posture et la communication avec les livreurs.	HR/OP	2024
								Valoriser les activités de travail réalisées par les salariés ainsi que les contributions à l'entreprise.		
	Grave	Fréquente	3		Certains salariés ont eu quelques retours, notamment quelques messages de félicitation par mail.	1	2	Veiller à faire des retours réguliers aux salariés sur leur travail. Dans tous les cas, les échanges et explications doivent être constructifs.	HR/OP	2024
Grave	Occasionnelle	2			1	2	Il convient de communiquer sur les valeurs actuellement portées et défendues par l'entreprise, afin que les salariés puissent éventuellement s'y retrouver, les partager, etc.	HR/OP	2024	

Evaluation des risques psychosociaux pour l'unité de travail : Administratif



Postes concernés	CM, TL, DC, HR, PM, BP, HS, ES et CI
Effectif concerné	14
Rédacteur(s) du document	Hugo Caillard
Participants à l'évaluation	Responsable H&S, CSSCT, Direction et Eleas
Date de mise à jour	17/04/2024

Identification des risques		Hiérarchisation des risques						Plan d'action		
Famille de risque	Situation dangereuse	Gravité potentielle	Fréquence d'Exposition	Priorité initiale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention existante(s)	Maîtrise du risque de 1 à 4	Priorité finale de 1 à 4	Mesure(s) de prévention proposée(s)	Responsable	Décali prévu
Intensité et temps de travail	Intensité du travail	Grave	Très fréquente	3	Mise en place de feuilles de temps (salariés hors forfaits jour).	1	3	Veiller à ce que les salariés ne dépassent pas 45 heures de travail par semaine, quel que soit leur niveau hiérarchique. Ainsi, il convient de définir une procédure pour contrôler ces éventuels dépassements et le cas échéant de déterminer les moyens permettant de réduire la charge de travail. Pour rappel, la durée légale maximale de travail est de 10 heures par jour, de 48 heures par semaine ou de 44 heures en moyenne par semaine sur une période de 12 semaines consécutives. D'une façon générale et hors contexte PSE, il convient de définir une procédure pour palier aux absences prévues dans une équipe (démission, licenciement, congé maternité ou paternité, etc.) et anticiper les besoins en renfort.	HR/OP	2024
	Difficulté à concilier vie professionnelle et vie personnelle	Grave	Très fréquente	3	Certains salariés sont aux horaires (35h ou 39h par semaine, avec RTT) et d'autres sont au forfait jour, en fonction du niveau de responsabilité. Ainsi, les responsables et les directeurs sont au forfait jour et ont la possibilité d'organiser effectivement leur temps de travail en autonomie. Les coordinateurs des coursiers et les gestionnaires RH sont aux horaires. Les salariés ont la possibilité de laisser leur téléphone portable professionnel et leur ordinateur professionnel au bureau, ainsi ils ne reçoivent aucune sollicitation professionnelle en dehors de leur temps de travail. Les salariés bénéficient de 2 jours de télétravail par semaine (gain sur le temps de trajet, etc.). Les salariés ont tous la possibilité d'adapter les horaires de travail en cas de contraintes personnelles et/ou familiales.	2	2	Veiller régulièrement à la charge de travail des salariés au forfait jour afin notamment de favoriser une conciliation vie professionnelle et vie personnelle.	HR/OP/H&S/Global	2024
	Sollicitation en dehors des horaires de travail	Grave	Fréquente	3	-	1	3	Sensibiliser les salariés sur le droit à la déconnexion en dehors des horaires de travail. Définir des règles claires et précises pour les managers encadrant des salariés ayant des horaires de travail atypiques (soir, nuit et week-end). Il convient notamment de répondre aux questions suivantes : Doivent-ils se rendre disponibles en dehors de leurs horaires de travail ? Des astreintes sont-elles mises en place ? Qui prend le relais lorsque les managers sont absents ? ; etc.	HR	2ème trimestre 2024
	Objectifs irréalistes ou flous	Grave	Occasionnelle	2	Les objectifs semblent être clairement définis et compris des salariés.	2	1	-	-	-
	Interruptions fréquentes	Grave	Fréquente	2	Les salariés ont 2 jours de télétravail par semaine ce qui permet de limiter et/ou de mieux contrôler certaines interruptions (ex. répondre à un mail ou appel téléphonique qu'après avoir terminé une tâche).	2	1	Sensibiliser les collaborateurs et salariés sur les interruptions pouvant altérer leur concentration, engendrer des risques d'erreur, etc. En fonction des activités et des degrés d'urgence, privilégier l'envoi de mails par exemple ou autre support de communication.	HR	2ème trimestre 2024
	Quantité de travail excessive	Grave	Très fréquente	3	-	1	3	Désigner un ou deux porte parole du collectif pour le représenter et décharger les personnes en RH de leur double fonction négociateur/salarié (eux-mêmes affectés par le PSE). Anticiper l'accompagnement nécessaire pour les personnes au sein de la Direction, restantes post-implémentation du PSE D'une façon générale, en cas de surcharge de travail, il convient de déterminer si celle-ci est ponctuelle ou récurrente ainsi que les causes et d'adapter les ressources si nécessaire.	HR/H&S	2024
	Gestion d'un public difficile et violences externes (verbales et physiques)	Grave	Fréquente	3	Rédaction d'une procédure sécurité/gestion de crise. Sensibilisation des équipes aux procédures de sûreté dans le cadre du projet de cessation définitive d'activité.	2	2	-	-	-

Exigences émotionnelles	Contact avec des personnes en détresse	Grave	Fréquente	3	<p>Communication des interlocuteurs "santé" via email, broadcast et newsletter.</p> <p>Communication d'une ligne d'écoute psychologique.</p> <p>Sensibilisation de l'encadrement aux RPS (CSE et Managers) via des formations.</p>	2	2	<p>Les salariés et notamment les coordinateurs peuvent être en contact, en interne, avec des collaborateurs en souffrance. En effet, certains livreurs peuvent rencontrer des difficultés sociales et financières et peuvent ainsi se confier à leur supérieur hiérarchique, ce qui peut être émotionnellement impactant pour ces derniers. Et cela est d'autant plus impactant qu'il s'agit de leurs collègues, pour lesquels ils n'ont aucune solution.</p> <p>Les coordinateurs des livreurs peuvent devoir gérer des situations difficiles émotionnellement, notamment suite à la gestion des accidents du travail des livreurs (accident de la route principalement). Certains peuvent être contactés par la famille du salarié accidenté ou par le salarié, etc. Il convient d'identifier, après concertation auprès des salariés, les besoins en accompagnement (formation, espace d'écoute, etc.) et également d'identifier les causes des AT afin d'en limiter la survenue.</p>	HR/OP/H&S	2ème trimestre 2024
	Nécessité de cacher ses émotions	Grave	Fréquente	3	<p>Les salariés disposent d'un poste dans un bureau individuel ou partagé (2-3 postes) ce qui peut favoriser le sentiment d'intimité et limiter l'exposition au regard d'autrui. Aussi, ils ont la possibilité de s'isoler dans une</p> <p>Le télétravail permet de travailler au sein d'un espace préservant l'intimité des salariés.</p>	2	2	<p>Renforcer la sécurité psychologique en communiquant que la parole est libre : que les salariés en perte de motivation puissent l'exprimer et motiver une aide de leurs collègues.</p>	-	-
	Manque de marges de manœuvre	Grave	Très fréquente	3	<p>Les salariés peuvent librement organiser leurs journées de travail (choix des façons de faire, ordre des tâches, prendre des décisions seuls, etc.).</p>	2	2	<p>Encourager les remontées d'information sur les difficultés rencontrées par les salariés, les échanges de pratiques, etc.</p>	HR/OP/H&S	2ème trimestre 2024
Faible autonomie au travail	Ne pas pouvoir s'interrompre	Grave	Occasionnelle	3	<p>Les salariés peuvent prendre une pause dès que souhaité.</p>	1	2	-	-	-
	Ne pas pouvoir modifier temporairement son rythme de travail	Grave	Occasionnelle	2	<p>Les salariés peuvent organiser leur temps de travail comme souhaité.</p>	1	2	-	-	-
	Non possibilité de développer de nouvelles compétences	Grave	Occasionnelle	2	<p>Quelques mobilités internes étaient jusqu'alors possibles et encouragées.</p>	2	1	<p>Développer un plan de formation pour chaque métier qui prend en compte les besoins et souhaits individuels ainsi que les besoins de l'entreprise et le déployer, notamment en fonction du niveau d'expérience des salariés.</p> <p>Lors des prises de poste ou des évolutions de poste, il convient d'identifier les besoins en formation et en accompagnement afin que chaque salarié puisse intégrer son poste sereinement.</p>	HR/OP/Global	2024
					<p>Mise en place d'un plan de formation et développement de nouvelles formations en présentiel.</p> <p>Proposition de formation internes proposées par le groupe.</p> <p>Mise en place de formations et sensibilisations sur des sujets SST à destination des équipes.</p>					
Manque de clarté pour l'accès à la formation, l'attribution des primes, la répartition des périodes de congés	Modérée	Fréquente	2	<p>D'une façon générale, les principales règles de fonctionnement doivent être connues de tous et appliquées de manière transparente : à la fois pour l'attribution des périodes de congés, l'accès à la formation professionnelle, la détermination des objectifs, l'attribution des primes, etc. Ainsi, il convient de les formaliser par écrit et de les communiquer aux salariés.</p>	1	2	-	-	-	
				<p>Des moments d'échanges sont organisés régulièrement au sein des équipes de travail. Des réunions d'équipe sont régulièrement organisées (hebdomadaires ou mensuelles selon les équipes) et des points individuels sont organisés régulièrement avec le manager ("one to one"), ce qui permet de parler du travail, des éventuelles difficultés et d'envisager des ajustements. Précisons que le PSE actuellement en cours semble avoir quelque peu</p>			<p>Permettre des temps d'échanges réguliers, formels et informels.</p>	OP	2024	
Collectif de travail dégradé	Grave	Fréquente	3	<p>Des moments de convivialité étaient régulièrement organisés, des petits-déjeuners, des expositions, etc.</p> <p>Des moments de convivialité d'entreprise étaient organisés pour célébrer divers événements (repas de Noël, etc.). Précisons que le PSE actuel a réduit cette dynamique.</p>	2	2	<p>Co-construire en équipe une « charte de bonnes pratiques et bonne entente » afin que chaque salarié s'engage à maintenir une posture en accord avec ce qui peut être exigé dans la sphère professionnelle, nonobstant la situation éprouvante actuelle.</p>	HR/H&S/OP	2024	
				<p>L'accueil des nouveaux embauchés est organisée (présentation à l'ensemble de l'effectif, phase d'intégration, etc.).</p> <p>Formation et sensibilisation des équipes à la gestion des</p>			<p>Elaborer et de diffuser une procédure permettant la résolution d'une situation de travail dégradée (difficulté relationnelle, conflit, etc.) et rappeler les accompagnements internes (service des ressources humaines, manager, etc.) et externes (service de santé au travail, etc.). Et prévoir une communication auprès des salariés.</p>			

				RPS.						
Rapport sociaux au travail	Manque de respect et d'estime du travail réalisé	Grave	Fréquente	3	Les échanges et retours sur le travail sont régulièrement organisés et semblent constructifs pour les salariés.	1	2	-	-	-
	Manque d'association des salariés lors de projets portant sur les conditions de travail	Modérée	Occasionnelle	2	Information, consultation et intégration des fonctions support aux projets concernant les conditions de travail (CSE, réunions locales, ...).	1	1	Il convient d'associer les salariés aux projets relatifs aux conditions de travail (matérielles, organisationnelles, techniques, etc.) et d'encourager l'expression des salariés afin de prendre en compte leurs besoins et demandes et de favoriser les évolutions.	HR/OP	2024
	Manque de communication interne	Grave	Fréquente	3	Une newsletter mensuelle à destination des livreurs est envoyée mensuellement. Elle est constituée de 2 articles nationaux et d'1 article local /régional.	2	2	Mener une communication interne pertinente (mail, newsletter, réunion participative, etc.) et de définir une temporalité adaptée (mensuelle, trimestrielle, semestrielle, etc.) afin d'informer régulièrement tous les salariés sur l'évolution de l'entreprise, les nouvelles perspectives et la vision stratégique de l'entreprise. Le niveau d'information doit être le même pour tous les salariés. Ainsi, même lorsqu'un service ou une équipe n'est pas directement concerné, il est important d'en informer tous les salariés de l'entreprise (le niveau de détail pourrait être différent à la rigueur). Les décisions prises doivent être expliquées aux salariés, dès que possible, et les questionnements et échanges constructifs doivent être encouragés.	HR/OP/CSE	1er/2ème 2024
Des communications sur le projet de cessation d'activité et sur les actions de prévention mises en place ont été faites à chaque étape du projet. Ces communications ont été faites sur différents supports afin de favoriser le taux de lectures.					Toutes les informations concernant le PSE doivent être communiquées aux salariés pour ne pas les laisser dans une situation d'attente anxiogène. Actuellement, les salariés sont en attente d'information et de précisions sur leur devenir professionnel, ce qui est délétère. Cela est d'autant plus problématique pour ceux qui étaient concernés par le premier PSE annoncé en avril 2022 (qui a été remplacé par un second PSE annoncé en juillet 2022). Il convient d'informer clairement les salariés sur les accompagnements et aides proposées et de tenir des points d'étape afin de les tenir informés des					
Insécurité de l'emploi et de la situation de travail	Incertitudes liées à son travail et à la pérennité de l'emploi	Très grave	Très fréquente	4	-	1	4	Communiquer directement avec tous les salariés, à la fois ceux qui sont concernés et ceux qui ne sont pas concernés par un licenciement. Pour les uns, afin de les informer des possibilités d'accompagnement, de réduire les risques d'interprétation et/ou de rumeur. Pour les autres, afin de les rassurer sur la restructuration et la prochaine organisation.	HR	2024
								Répondre aux interrogations collectives et individuelles.	HR	2024
	Incertitude sur le maintien du salaire dans le temps	Très grave	Très fréquente	4	-	1	4	Informer les salariés sur les possibilités de reclassement en interne et sur les conditions de départ (indemnités, durée du congés de reclassement et pourcentage du salaire maintenu, aide financière au reclassement externe : formation, etc.).	HR/Payroll	2024
								Améliorer le processus de paye afin d'éviter les erreurs et retards impactant directement les salariés.		
Soutenabilité du travail	Grave	Rare	1	-	1	1	-	-	-	
Sens du travail	Qualité du travail empêché	Grave	Fréquente	3	-	1	3	Permettre la réalisation d'un travail de qualité, notamment en donnant les moyens suffisants aux salariés.	HR	2024
	Sentiment de faire un travail inutile	Grave	Occasionnelle	2	Des échanges avec les collègues et managers permettent aux salariés peuvent permettre de percevoir l'utilité de leur travail.	1	2	-	-	-
	Manque de retour et absence d'échange sur le travail	Grave	Occasionnelle	2	Les salariés ont des retours réguliers sur leur travail. Cela dépend toutefois des équipes et notamment des éventuels départs de managers et des temps de passation, etc.	1	2	Veiller à faire des retours réguliers aux salariés sur leur travail afin que chacun puisse connaître ses points forts et éventuellement ses axes d'amélioration. Dans tous les cas, les retours et explications doivent être constructifs.	HR/OP	2024
	Conflit de valeur	Grave	Fréquente	3	-	1	3	Communiquer sur les valeurs actuellement portées et défendues par l'entreprise, afin que les salariés puissent s'y retrouver, les partager, etc.	HR/OP	2024