

Convegno

L'importanza della sicurezza nella logistica e nella grande distribuzione

Relatore: Simona Ziliotti



Venerdì 19 ottobre dalle 9:15 alle 11:15 -Sala Mozart • Pad. 36

IL FUTURO DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE DALL'E-COMMERCE ALLA GESTIONE DELLA LOGISTICA: le nuove prospettive

- Scenario di riferimento e cambiamenti nel settore con l'ingresso dell'e-commerce



- La sicurezza nello stoccaggio, la movimentazione e le attività di picking con nuove strumentazioni
- Valutazione dell'impatto sull'azienda e sui lavoratori: nuovi rischi e nuove professionalità

Le principali criticità nel settore della logistica

1. i mezzi di trasporto effettuano consegne H24 implicando la necessità di una gestione e di un **monitoraggio puntuale dell'accesso ai siti** di vettori in entrata e in uscita, dei perimetri e delle operazioni di carico-scarico



- viabilità

Piano della
viabilità
aziendale



Gestione degli accessi

Informazioni regole di sicurezza

Regole di circolazione e Segnaletica
(orizzontale e verticale)

- le banchine e rampe di carico/scarico



Operazioni di carico e scarico in
sicurezza



Procedure scritte per effettuare le
operazioni in sicurezza

Manutenzioni

Formazione del personale addetto

Mezzi di comunicazione



Scelta dei DPI e scrupoloso utilizzo

Attento controllo delle attività

Le principali criticità nel settore della logistica

2. molteplicità dei **centri di distribuzione e logistica**, che comporta una rilevante difficoltà nel **controllo della merce immagazzinata**



➔ Il **magazzino** ha un impatto significativo sul livello di servizio (deve garantire tempi di risposta adeguati, con processi e strutture che minimizzino errori e danneggiamenti) e sui costi di esercizio

- Viabilità interna

Piano della viabilità aziendale



Gestione degli accessi

Informazioni regole di sicurezza

Regole di circolazione e Segnaletica (orizzontale e verticale)

- Progettazione di magazzino per la razionalizzazione degli spazi

- Utilizzo dei mezzi e delle attrezzature



Carrelli elevatori

Scaffalature



Procedure scritte per effettuare le operazioni in sicurezza

Manutenzioni

Formazione del personale addetto

Mezzi di comunicazione

Scelta dei DPI e scrupoloso utilizzo

Attento controllo delle attività

Le principali criticità nel settore della logistica

3. Safety e Security



Una visione completa dei rischi aziendali oggi le aziende devono tener conto non solo della **safety**, ma anche della **security** aziendale.



- controllo degli accessi aziendali
- videosorveglianza
- Varchi di Accesso

Le principali criticità nel settore della logistica

4. La diffusione dell'e-commerce sta sempre più incrementando la richiesta di trasporto logistico di beni, specie in ambito urbano

La capacità di garantire un elevato grado di Sicurezza nella propria rete Logistica risulta essere un importante fattore di competizione e di sviluppo di mercato.





Lavorando nel settore sicurezza sul lavoro non possiamo non considerare che....

- Il mercato è, oggi, sempre più “liquido”, senza frontiere, e ciò riguarda ormai tutti i settori e gli ambiti produttivi, e non solo i “**prodotti digitali**”;
- la **concorrenza nel mercato digitale** è elemento già presente da anni in molti Stati;
- il commercio elettronico consente una fruttuosa **eliminazione o riduzione degli spazi** e dei tempi tipici del mondo del commercio tradizionale;
- **vi è la possibilità di rinnovare il business o, addirittura, di sperimentare modelli commerciali ancora inesplorati**

il commercio elettronico permette di perseguire una vocazione internazionale anche a quelle piccole imprese, specializzate in prodotti locali o attive su territori ristretti, che nel “*mondo fisico*” non avrebbero tale possibilità.

..l'Italia dove si posiziona?

In Italia nel 2017 il 6% degli acquisti è stato fatto online.

Nel segmento B2C, il valore dell'e-commerce ha raggiunto un valore di **24 miliardi di euro**, di cui 12,2 miliardi per il solo e-commerce di prodotti "fisici" (quelli che richiedono un packaging e una logistica), in aumento del 28% rispetto all'anno precedente.

L'Italia sta entrando nell'era dell'e-commerce, anche se con qualche resistenza culturale (La maggior parte delle imprese e dei consumatori nutre ancora alcune perplessità riguardo all'e-commerce):

- mancanza del rapporto personale con il venditore
- impossibilità di verifica concreta della qualità dei beni.
- diffidenze verso la sicurezza delle modalità di pagamento

Quale impatto sulla logistica?

- **integrare informatica e attività operative – informatizzazione dei processi operativi**
- automazione del magazzino, per elevare la sua efficienza operativa e **velocizzare le fasi di carico e scarico delle merci.**
- Dal magazzino al punto vendita, il passo è breve quando si parla di futuro e digitalizzazione dei processi.

Es. Amazon ha appena aperto Amazon Go a Seattle il suo primo negozio completamente automatizzato.

Il cliente entra, prende ciò che gli serve dagli scaffali ed esce, senza mettere mano al portafogli. I prodotti vengono inseriti automaticamente nel carrello virtuale grazie a un sofisticato software. Lo scontrino arriva via app.

I dipendenti del supermercato non sono cassieri ma assistenti, che consigliano e aiutano a trovare i prodotti desiderati, verificando la maggiore età dei clienti per l'acquisto di alcolici.



...il cambiamento non è un passo indietro...

Negozi chiusi domenica, il governo va avanti ma l'Italia si spacca

Secondo i sondaggi il 45% degli italiani è contrario alla norma che stabilisce la chiusura domenicale per legge dei negozi e dei centri commerciali

TD Redazione
23 SETTEMBRE 2018 12:34

2

Comments

6

Condivisioni



Quasi **un italiano su due** è contrario alla chiusura per legge dei negozi e dei centri commerciali nelle giornate festive e di Domenica. Lo scrive l'istituto

APPROFONDIMENTI



I più letti oggi

-  1 Pensioni, salta la quota 41 e cambia la quota 100: ecco chi potrà lasciare il lavoro in anticipo
-  2 Pensioni, "salta" per quest'anno quota 41
-  3 Pensioni, la quota 100 è "a tempo determinato": la riforma spiegata bene
-  4 Senza la Fornero ci sarebbe la Troika: perché la riforma delle pensioni è così importante



Quali impatti sulla salute e sicurezza?



Quali impatti sul mondo del lavoro e nella salute e sicurezza?

- cambiamenti nell'ambito **organizzativo-gestionale**
- impatto sugli **ambienti di lavoro**
- Impatto sulle **condizioni stesse di lavoro**
- le attività sono diventate multitasking e devono essere eseguite in **tempi brevi**
- **interfaccia uomo-macchina**: il monitoraggio dei parametri lavorativi e l'utilizzo di nuovi materiali intelligenti.

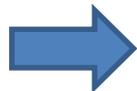
Talvolta questi cambiamenti hanno avuto un effetto positivo per i lavoratori in termini di miglioramento della qualità del lavoro, tuttavia, questi stessi cambiamenti comportano la presenza di nuovi rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

cambiamenti nell'ambito **organizzativo-gestionale**

Nuove professionalità e tipologie contrattuali

Oggi le statistiche ci dicono che sono aumentati di 400.000 i lavoratori nell'ultimo trimestre rispetto all'anno scorso (tre quarti con contratto a tempo determinato)

Proprio l'**e-commerce** è motore di **creazione di nuovi posti di lavoro**. Da Amazon alle applicazioni di ordinazione di cibo a domicilio, passando per i nuovi servizi di consegna a casa della spesa, è notevolmente aumentato il numero di aziende alla ricerca di profili che investono la filiera della logistica: **autisti, fattorini, carrellisti, magazzinieri**.



- Valutare e promuovere i **talenti interni** con una partecipazione attiva delle giovani risorse a progetti specifici
- Lavorare sulle persone, per iniziare a costituire le squadre che opereranno in linea con il cambiamento
- Necessità di possedere un alto livello di formazione interna, con un elevato standard di conoscenza delle normative preposte

cambiamenti nell'ambito **organizzativo-gestionale**

Considerata la **crescita dell'e-commerce**, in cui la merce non passa dal punto vendita ma arriva direttamente al cliente finale, i **servizi sono diventati più complessi** e vengono ricercate le figure professionali **dell'assistente alla clientela** o **responsabile customer care**, con il compito di coordinare la spedizione in modo corretto ed efficiente, e **dell'ingegnere di processo**, che coordini l'organizzazione della gestione del magazzino assieme al marketing, **ingegneri gestionali, ingegneri dei trasporti**, ecc..



Quale impatto sulla logistica?

- **integrare informatica e attività operative – informatizzazione dei processi operativi**
- automazione del magazzino, per elevare la sua efficienza operativa e **velocizzare le fasi di carico e scarico delle merci.**
- Dal magazzino al punto vendita, il passo è breve quando si parla di futuro e digitalizzazione dei processi.

Es. Amazon ha appena aperto Amazon Go a Seattle il suo primo negozio completamente automatizzato.

Il cliente entra, prende ciò che gli serve dagli scaffali ed esce, senza mettere mano al portafogli. I prodotti vengono inseriti automaticamente nel carrello virtuale grazie a un sofisticato software. Lo scontrino arriva via app.

I dipendenti del supermercato non sono cassieri **ma assistenti**, che consigliano e aiutano a trovare i prodotti desiderati, verificando la maggiore età dei clienti per l'acquisto di alcolici.



cambiamenti nell'ambito **organizzativo-gestionale**

Esigenza di Informazione, formazione e addestramento del personale

L'applicazione e l'implementazione di una nuova tecnologia in un settore lavorativo avvengono spesso prima che ci sia una buona comprensione degli effetti sulla salute e sulla sicurezza

La **formazione** ricopre una funzione **fondamentale** nel supportare i processi di sviluppo e di cambiamento organizzativo

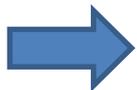
- ➔ Creare un cambiamento culturale e di modalità con le quali si progettano nuove esperienze formative e nuovi percorsi di apprendimento
- ➔ Adozione di metodi didattici efficaci e adeguati agli obiettivi, alle persone e alle risorse disponibili e di formatori qualificati

cambiamenti nell'ambito **organizzativo-gestionale**

In tutto ciò **aumentano anche i magazzini in città**, piccoli depositi che consentono di abbattere la distanza tra i diversi punti di consegna e quello di stoccaggio, così come l'usura e la dimensione dei furgoni necessari per gli spostamenti.

Il corriere espresso

Soggetto che effettua il trasporto di colli piccoli/medi in tempi rapidi



Generalmente, considerate le esigenze tipiche dell'acquirente mediante sistemi di commercio elettronico, il soggetto più idoneo risulta essere il **corriere espresso**

E anche in questo caso abbiamo implicazioni sulla sicurezza e sulla salute:

- Maggiore attività di movimentazione manuale dei carichi
- Rispetto degli orari di lavoro e riposo
- Formazione: procedure aziendali del committente - Guida sicura

cambiamenti nell'ambito **organizzativo-gestionale**

Esigenza di Informazione, formazione e addestramento del personale

La formazione rimane il punto più importante!

- dalla scuola,
- all'alternanza scuola-lavoro

Deve crescere la **formazione interna alle aziende**, sottoponendo i lavoratori a **continua formazione**, ricordandosi di essere in un mondo 4.0.

Per il settore HR ciò comporta una duplice sfida:

- da un lato, richiede di ripensare i processi e le professionalità interno
- dall'altro di svolgere un ruolo di guida a supporto dell'intera organizzazione

Ambiente e condizioni di lavoro

Da un'organizzazione con **orari** relativamente standardizzati verso modelli più complessi e fluidi all'interno di ambienti di lavoro molto diversificati in termini di spazi e luoghi, siano essi fisici o virtuali.



Smart working

- Ai sensi della **Legge N. 81 del 2017 (Jobs Act)** “Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l’articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato” (art. 22 e 23)
- **Circolare INAIL n. 48/2017**

Non si tratta di una nuova fattispecie contrattuale, bensì di una **diversa concezione dell’attività lavorativa**, caratterizzata dall’uso massivo di dispositivi mobili e da parte di lavoro svolta all’esterno dei locali aziendali, da non confondere con il “vecchio” telelavoro.

Ambiente e condizioni di lavoro



Smart working

Sentenza della Cassazione in merito allo smart working e alla sicurezza sul lavoro (n. 45808 del 2017).

- **concetto di luogo di lavoro.** “ogni tipologia di spazio può assumere la qualità di luogo di lavoro, a condizione che ivi sia ospitato almeno un posto di lavoro o esso sia accessibile al lavoratore nell’ambito del proprio lavoro”.
- **L’obbligo di valutazione dei rischi** è applicabile, nonostante la restrittiva definizione di luogo di lavoro contenuta all’art. 62 del T.U..
- **obbligo di formazione** dei lavoratori in materia di salute e sicurezza ai sensi dell’art. 37 del D.Lgs. 81/08

Ambiente e condizioni di lavoro



Smart working

- **informazione:** il datore di lavoro consegna la lavoratore, e al RLS, informativa su i rischi e sulle misure da adottare*
- **formazione:** il datore di lavoro fornisce periodica e adeguata formazione (anche relativamente alle attrezzature fornite)
- **attrezzatura:** il datore di lavoro assicura adeguata manutenzione ai dispositivi e strumenti messi a disposizione adeguati e conformi (prediligendo apparecchiature elettriche/elettroniche a doppio isolamento)
- Tutela contro gli **infortuni e malattie professionali**
- **Sorveglianza sanitaria**

Ambiente e condizioni di lavoro

Ergonomia e postazioni di lavoro

- **approccio ergonomico alla progettazione**
- valutazione delle postazioni di lavoro

L'applicazione dei principi ergonomici da un lato **promuove la salute e la sicurezza degli operatori** ma, dall'altro, **incide sulle prestazioni umane**, sul livello di produttività della postazione e sulla soddisfazione professionale complessiva, con una conseguente **diminuzione dell'assenteismo oltre che di incidenti e malattie professionali.**

Ambiente e condizioni di lavoro

Ergonomia e postazioni di lavoro

In ufficio



In magazzino

- offrire lo spazio necessario per i movimenti delle parti del corpo dell'operatore
- evitare un ritmo di lavoro condizionato dalla macchina
- modifiche **organizzative**



Le condizioni di lavoro

Da un'organizzazione con **orari** relativamente standardizzati verso modelli più complessi e fluidi all'interno di ambienti di lavoro molto diversificati in termini di spazi e luoghi, siano essi fisici o virtuali.

RISCHI PSICOSOCIALI E TECHNOSTRESS



Il technostress, è stato definito come un disturbo da adattamento determinato dall'incapacità di far fronte alle nuove tecnologie informatiche in modo sano, in cui si manifestano sintomi quali:

- incapacità di concentrarsi su una singola operazione,
- maggiore irritabilità e sensazione di perdita di controllo

Si tratta di un riflesso del proprio turbamento, tensione e ansia quando si stanno imparando ad utilizzare nuove tecnologie, che alla fine si trasforma in repulsione psicologica ed emotiva e impedisce un ulteriore apprendimento o l'utilizzo della tecnologia

Ambienti di lavoro – attrezzature e nuove tecnologie

- **carrelli con batterie agli ioni di litio:** carica più veloce e con maggiore durata
- **Sicurezza stoccaggio:** attività di piking con nuove strumentazioni

La radiocomunicazione - comunicazione senza fili (wirless), che utilizza come mezzo di propagazione un canale radio per trasportare le informazioni a distanza attraverso dei segnali elettromagnetici appartenenti ad una certa banda di frequenza e chiamati segnali **radiofrequenza**.



La radiocomunicazione è dunque una forma di telecomunicazione alternativa a quella cablata, che si avvale dell'utilizzo di diversi sistemi fisici di comunicazione.

Questo tipo di tecnologia viene applicata nell'ambiente industriale, in particolare come supporto alla **logistica di magazzino**

Campi elettromagnetici



Ambienti di lavoro – attrezzature e nuove tecnologie

- **Sicurezza stoccaggio:** attività di piking con nuove strumentazioni



Terminale radiofrequenza

Nella gestione logistica, il terminale radiofrequenza è utilizzato come mezzo per fornire informazioni all'operatore di magazzino e mantenere la **tracciabilità** di ogni operazione eseguita durante il flusso logistico, attraverso la lettura di **codici a barre** e l'immissione di dati da parte del



Campi elettromagnetici



Radiazioni ottiche



Movimenti ripetitivi



Ambienti di lavoro – attrezzature e nuove tecnologie

- **Sicurezza stoccaggio:** attività di picking con nuove strumentazioni

Voice - Il magazzino vocale ed il voice



La **tecnologia vocale** ^{picking} consente di comunicare mentre si maneggiano i prodotti, di conseguenza la stessa quantità di lavoro può essere ultimata in meno tempo.

L'applicazione della voce comporta miglioramenti significativi sia nella produttività che nell'accuratezza dei dati per operazioni quali il **picking di prodotti nel magazzino** (che rappresenta più del 40% dei costi di manodopera e più del 45% degli errori nelle operazioni).

Il voice picking si rivela vincente, permettendo agli operatori di lavorare sempre a mani libere.

Il mondo del lavoro è interessato da importanti trasformazioni con effetti sulle caratteristiche del lavoro e sul benessere dei lavoratori.

Il futuro della logistica sta nello sviluppo di soluzioni personalizzate costruite intorno alle esigenze individuali dei consumatori: possibilità di definire fasce temporali per ricevere la merce, tempistiche abbreviate e maggiori alternative per la consegna.

È importante, pertanto, **monitorare i cambiamenti** nell'organizzazione del lavoro e **studiare i loro effetti sulla salute e sicurezza** e la potenzialità motivante delle moderne pratiche di lavoro, con una particolare attenzione ai lavoratori vulnerabili

Su cosa puntare?



- Formazione del personale
- Adozione di Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza
- Adesione a attività di promozione salute dell'ASL



**TEST FINALE DI VERIFICA
DELL'APPRENDIMENTO**

DOMANDA 1		DOMANDA 2	
L'avvento dell'e-commerce ha imposto cambiamenti nella GD con ricadute in termini	RISPOSTA	Con l'introduzione delle nuove tecnologie, il datore di lavoro dovrà	RISPOSTA
Positivi sui lavoratori e ambienti di lavoro: miglioramento della qualità del lavoro	A	Conoscere e analizzare in maniera puntuale gli effetti connessi all'uso delle tecnologie in modo da poterne ridurre al minimo i rischi	<input checked="" type="checkbox"/> A
Negativi dati dall'insorgere di nuovi rischi per la salute e la sicurezza	B	Richiedere l'intervento di uno psicologo del lavoro	B
Entrambe le precedenti	<input checked="" type="checkbox"/>	Farsi affiancare da un buon HR manager in grado di valorizzare le figure già presenti in azienda	C

DOMANDA 3		DOMANDA 4	
Quali saranno i “nuovi rischi” emergenti nel mondo del lavoro della logistica?	RISPOSTA	Quale misura di prevenzione ritieni sia la chiave per la gestione dei nuovi rischi emergenti nel settore?	RISPOSTA
Prevalentemente rischi per la movimentazione manuale dei carichi	A	L'informazione, la formazione e l'addestramento del personale	<input checked="" type="checkbox"/> A
Prevalentemente rischi legati alle attività trasporto	B	L'acquisto di strumenti all'avanguardia e tecnologicamente avanzati	B
Prevalentemente rischi: psicosociali e tecnostress, legati alla flessibilità de lavoro, utilizzo del VDT e connessione, utilizzo di nuove tecnologie	<input checked="" type="checkbox"/> C	L'informazione continua ai lavoratori sui rischi inerenti l'attività lavorativa	C

DOMANDA 5	
I principali cambiamenti nella gestione della sicurezza della GD	RISPOSTA
Occorre valutarli in base all'adeguamento di nuovi macchinari	A
Occorre valutarli in tutti i processi, dall'acquisizione dell'ordine all'assistenza post-vendita	<input checked="" type="checkbox"/> B
Sono presenti principalmente correlati alle attività di trasporto	C



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

www.aifos.it



AiFOS

Associazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro