

**LIVRAISON, CHARGEMENT, DECHARGEMENT DES MARCHANDISES /
MATERIELS EN POINTS DE LIVRAISON EN HOTELLERIE /
RESTAURATION ET TOUT AUTRE POINT DE VENTE DE
CONSOMMATION HORS DOMICILE - LIVRAISONS REGULIERES**

Adoptée par les comités techniques nationaux

- *des industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication (CTN C) le 3 octobre 2019,*
- *des Services, commerces et Industries de l'alimentation (CTN D) le 1er octobre 2019.*

SOMMAIRE

1	- Préambule.....	1
2	- Objet de la recommandation.....	2
3	- Champ d'application.....	2
4	- Principes de prévention et rappel réglementaire	2
5	- Mesures de prévention	3
	5.1 - Organisation de la mise en place du protocole de sécurité : visite préalable	4
	5.2 - Consignes de sécurité et observations particulières du lieu de livraison	4
	5.3 - Accès au point de livraison et stationnement.....	5
	5.4 - Consignes générales de sécurité et mesures organisationnelles	5
	5.5 - Equipements disponibles au point de livraison.....	5
	5.6 - Livraison, chargement, déchargement.....	5
	5.7 - Mesures de prévention concernant les risques liés à la circulation à l'intérieur du bâtiment vers les lieux de stockage	6
	5.8 – Lieu de stockage.....	6
	5.9 – Mise à disposition et port des équipements de protection individuelle	7
6	– Mise en oeuvre.....	7
	Bibliographie.....	7
	Annexe – Protocole de sécurité.....	7

1- Préambule

Environ un million de salariés travaillent dans les différents secteurs de la consommation hors domicile et 145 000 travaillent dans le commerce de gros de boissons et de produits alimentaires. Ils sont fortement exposés aux risques :

- liés à la manutention manuelle, lors du chargement / déchargement de la marchandise,
- de chutes de hauteur, source d'accident notamment lors des descentes en cave,
- de chutes de plain-pied (accentués par un état des sols dégradé et la présence d'obstacle fixes ou temporaires),
- de lombalgies et troubles musculo-squelettiques, qui touchent principalement les membres supérieurs,
- liés au risque de collision avec le véhicule de livraison dans l'espace privatif de livraison,
- liés à la coactivité avec les autres professionnels de l'espace public et avec les passants.

Les lésions occasionnées par les accidents du travail ainsi que les maladies professionnelles, touchent essentiellement les membres supérieurs, les membres inférieurs et le dos.

Maîtriser les risques professionnels pour les distributeurs de marchandises, permet aussi de maîtriser les risques auxquels sont quotidiennement exposés les professionnels de la consommation hors domicile qui interviennent dans les mêmes zones de travail.

2- Objet de la recommandation

Cette recommandation propose aux professionnels des secteurs concernés un ensemble de bonnes pratiques à adopter dans leurs entreprises, pour les accompagner dans une démarche globale de prévention des risques et favoriser un travail en sécurité de leurs salariés ou de leurs fournisseurs.

Un protocole de sécurité spécifique à la livraison, au chargement et au déchargement de marchandises, notamment de boissons et de produits alimentaires, et permettant de répondre aux exigences de la réglementation, y est proposé.

Les professionnels du secteur des cafés, hôtels et restaurants pourront également se référer à la recommandation R.493 « Cafés, hôtels, restaurants et autres activités : Socle de prévention en restauration », disponible à l'adresse

https://www.ameli.fr/entreprise/tableau_recommandations ainsi qu'à l'outil OïRA

<http://www.inrs.fr/metiers/oira-outil-tp.html> des secteurs concernés.

3 - Champ d'application

Le présent texte est applicable :

- à tous les établissements exerçant une activité de cafés, d'hôtels de restauration et tous autres points de consommation hors domicile (notamment restaurations rapide et collective),
- à tous les établissements exerçant une activité de livraison, chargement, déchargement de marchandises et de matériel dans les établissements sus mentionnés.

Définitions

- **Entreprise d'accueil** : cafés, hôtels, restaurants et tout autre point de vente de consommation hors domicile (notamment restaurations rapide et collective).
- **Entreprise de livraison** : grossistes et transporteurs (y compris transports directs par le producteur).

4 - Principes de prévention et rappel réglementaire

Extraits du Code du travail :

Art. L. 4121-1 : L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Art. L. 4121-2 : L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux suivants :

- 1 - Eviter les risques
- 2 - Evaluer ceux qui ne peuvent être évités
- 3 - Combattre les risques à la source
- 4 - Adapter le travail à l'homme
- 5 - Tenir compte de l'état d'évolution de la technique
- 6 - Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux
- 7 - Planifier la prévention
- 8- Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les protections individuelles
- 9 - Donner les instructions appropriées aux travailleurs

Art. L. 4121-3 : L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, ...A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de sécurité des travailleurs.

Article R4121-1 : L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.

Article R4216-5 : Chaque dégagement a une largeur minimale de passage proportionnée au nombre total de personnes appelées à l'emprunter. Cette largeur est calculée en fonction d'une largeur type appelée unité de passage de 0,60 mètre.

Toutefois, quand un dégagement ne comporte qu'une ou deux unités de passage, la largeur est respectivement portée de 0,60 mètre à 0,90 mètre et de 1,20 mètre à 1,40 mètre.

Article R4323-63 : Il est interdit d'utiliser les échelles, escabeaux et marchepieds comme poste de travail. Toutefois, ces équipements peuvent être utilisés en cas d'impossibilité technique de recourir à un équipement assurant la protection collective des travailleurs ou lorsque l'évaluation du risque a établi que ce risque est faible et qu'il s'agit de travaux de courte durée ne présentant pas un caractère répétitif.

Article R4323-88 : Les échelles sont utilisées de façon à permettre aux travailleurs de disposer à tout moment d'une prise et d'un appui sûrs.

Le port de charges reste exceptionnel et limité à des charges légères et peu encombrantes. Il ne doit pas empêcher le maintien d'une prise sûre.

Article R4515-4 : Les opérations de chargement ou de déchargement, font l'objet d'un document écrit, dit « protocole de sécurité », [...].

5 - Mesures de prévention

La prévention débute par une évaluation des risques auxquels sont exposés les salariés de l'établissement d'accueil et également les salariés des entreprises extérieures notamment en lien avec les points de livraison et les règles de circulation, les points de stationnement, l'aménagement des locaux, l'environnement, les équipements embarqués ou sur site et l'organisation du travail.

Après avoir élaboré son document unique, l'entreprise d'accueil pourra élaborer le protocole

de sécurité nécessaire, pour accueillir des salariés d'autres entreprises.

Pour élaborer / réaliser cette évaluation des risques, l'entreprise d'accueil pourra s'aider de l'outil OiRA, qui permet de réaliser le document unique, disponible à l'adresse <http://www.inrs.fr/metiers/oira-outil-tpe.html> et utiliser la fiche entreprise établie par le service de santé au travail.

5.1 - Organisation de la mise en place du protocole de sécurité : visite préalable

Conformément à la réglementation, les opérations de chargement ou de déchargement, doivent faire l'objet d'un document écrit, dit « protocole de sécurité ». Ce protocole précise les mesures de prévention à mettre en place. Il est recommandé de mettre en œuvre à minima le protocole de sécurité joint en annexe.

- C'est à l'occasion d'une visite préalable, à toute opération de livraison, que ce protocole de sécurité doit être discuté et complété entre l'entreprise d'accueil et l'entreprise de livraison et ce quelle que soit la durée de l'opération. Cette visite sert à identifier les risques générés par l'opération de chargement, déchargement des marchandises / matériel et à établir les mesures de prévention / sécurité qui doivent être observées.
- Le chef de l'entreprise d'accueil doit coordonner les mesures arrêtées avec le chef de l'entreprise de livraison. Cela en vue de prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels des différentes entreprises présentes sur le lieu de travail.
- Le protocole doit indiquer sans équivoque les mesures qui sont à la charge de l'entreprise d'accueil et celles qui relèvent de l'entreprise de livraison.
- Un protocole est réalisé et signé avec chaque entreprise de livraison. La signature du contrat commercial ne se substitue pas à la rédaction d'un protocole de sécurité

5.2 - Consignes de sécurité et observations particulières du lieu de livraison

5.2.1 - Accueil

L'entreprise d'accueil organise la visite des locaux en signalant les points à risque et les positions des éléments de premier secours.

5.2.2 - formation

- Former et informer les salariés de l'entreprise d'accueil et de livraison, en particulier les nouveaux salariés sur les mesures du protocole de sécurité.
- Former et informer les salariés sur les risques spécifiques recensés dans le document unique.

5.2.3 – Premiers secours

Afin d'agir rapidement en cas d'accident, il est nécessaire de préciser :

- Le numéro de téléphone des pompiers ou des premiers secours.
- Le numéro de téléphone de la personne de l'établissement où s'effectue la livraison, joignable pendant toutes les périodes où le livreur est susceptible d'être présent, et chargée d'organiser les premiers secours (indiquer s'il s'agit d'un sauveteur secouriste du travail ou si une autre personne est sauveteur secouriste du travail).
- Préciser la présence d'extincteur.
- L'endroit où est situé s'il existe un défibrillateur.
- L'endroit où sont situés, la trousse de premier secours ou l'armoire à pharmacie.

RISQUES PROFESSIONNELS

- Procéder à l'analyse des autres dispositifs présents dans l'entreprise et utiles à connaître pour l'intervenant extérieur.

5.3 - Accès au point de livraison et stationnement

Pour établir le protocole de sécurité, il convient d'analyser le trajet que doit faire le véhicule pour accéder au point de livraison, d'identifier les lieux qui comportent un risque de collision avec un obstacle ou avec une personne et le schématiser sur le protocole ou en annexe. Il convient également d'indiquer le lieu de stationnement prévu à cet effet.

5.4 - Consignes générales de sécurité et mesures organisationnelles

- Préciser si certaines contraintes amènent à avoir des véhicules spécifiques (point de livraison dans un parking, accès via une voie piétonne, gabarit réduit, présence de potelets qui empêchent le déploiement du hayon...).
En fonction des modalités d'accès au point de livraison, choisir le véhicule le mieux adapté aux lieux de livraisons (empâtement, gabarit, type de hayon...) sans prendre de risques liés aux manœuvres sur la voie publique ou sur le point de livraison.
- Les hayons (arrière ou latéraux) ou équipements de levage sont indiqués si le point de livraison n'est pas équipé d'un quai.
- De façon générale, il est recommandé que le véhicule de livraison soit toujours équipé de moyen de manutention afin d'être autonome. Préciser dans le protocole de sécurité si ce véhicule dispose d'un transpalette manuel, électrique ou de tout autre type d'équipement.

5.5 - Equipements disponibles au point de livraison

Il est recommandé de mettre à disposition un équipement de manutention au point de livraison. Pour compléter le protocole de sécurité, il convient de :

- Définir les moyens de manutention disponibles au point de livraison et qui les utilise,
- Préciser, dans la case « autre » s'il y a un monte-charge, des rampes de glissement, une poulie et un treuil, des rails de guidage, chariot élévateur, gerbeur...,

Indiquer les précautions particulières d'emploi de ces matériels.

5.6 - Livraison, chargement, déchargement

- Préciser tout ce qui facilite les opérations de chargement, déchargement

5.6.1 - Organisation des horaires de livraison

Préciser les horaires de livraison en indiquant si elles se font en présence de personnels de l'établissement, de clients ou de public.

Les livraisons seront organisées de façon à éviter la présence simultanée de plusieurs entreprises différentes ou de public dans les zones de livraison, pour éviter les risques de heurts qui peuvent se produire, de manutentions supplémentaires, incivilités,... Les livraisons se font, dans la mesure du possible, avec la présence d'un représentant de l'entreprise d'accueil et aux horaires où les zones de parking dédiées sont susceptibles d'être disponibles.

5.6.2 - Nature et conditionnement de la marchandise

Dans le protocole de sécurité, il est nécessaire de préciser la nature et le conditionnement des marchandises livrées en cochant les cases correspondantes. Les risques liés à ces

marchandises seront à compléter dans le chapitre « identification des risques et mesures de prévention ».

5.7 - Mesures de prévention concernant les risques liés à la circulation à l'intérieur du bâtiment vers les lieux de stockage

5.7.1 Les escaliers et les changements de niveau

Afin de prévenir les risques (chutes, lombalgie, TMS...), il est préconisé notamment :

- d'installer lorsque c'est possible un monte-charge ou un monte-fûts,
- d'installer des nez de marche antidérapants et visibles,
- de faire en sorte que les escaliers soient en bon état et toujours dégagés,
- d'installer un système d'éclairage suffisant (au moins 200 lux),
- d'installer au moins une main courante.

Il est interdit d'utiliser des échelles comme poste de travail (article R. 4323-63 du Code du travail) et donc de les utiliser pour transporter des marchandises. Il est recommandé de remplacer ces échelles par un monte-charge ou, si ce n'est pas possible, par un escalier sécurisé.

Les trappes au sol lorsqu'elles sont ouvertes présentent un risque de chute de hauteur pouvant être mortel. La présence de celles-ci nécessitera la mise en place de barrières de protection permettant d'éviter l'accès inopiné à ces trappes. Une analyse particulière des opérations de manutention sera faite.

Sachant qu'il est interdit de placer une ou deux marches isolées dans les circulations principales (Article R4216-12), les changements de niveau se feront par la mise en place de rampes ou de pentes douces.

5.7.2 Les couloirs

Afin de rendre possible l'utilisation des moyens de manutention et de permettre le cas échéant une évacuation rapide des locaux, la largeur minimum doit être de 0,9 mètre et doit être plus large si le couloir est très utilisé (article. R4216-5 du Code du travail).

Les changements de direction seront conçus afin de permettre la circulation des moyens de manutention.

Les couloirs doivent rester dégagés et libres de tout stockage.

5.7.3 Les hauteurs sous plafond

Les hauteurs sous plafond doivent être au minimum de 1,90 mètre. S'il y a un obstacle dans la hauteur, signaler la zone de danger et protéger des parties saillantes (angles en mousse...).

5.8 – Lieu de stockage

Les lieux de stockage doivent être pourvus d'équipement permettant de faciliter la prise et la dépose de produits et limiter l'emprise au sol des rangements afin de laisser des espaces de circulation.

5.8.1 - Mise en œuvre de mesures de prévention concernant le rangement des produits et des matériels et leurs manutentions manuelles

Le rangement des produits et des matériels se fera en fonction de leur poids et de leur utilisation :

- les charges lourdes doivent être situées à hauteur du bassin,

RISQUES PROFESSIONNELS

- les objets légers utilisés fréquemment doivent être rangés à une hauteur comprise entre la mi-cuisse et les épaules,
- les produits rarement utilisés peuvent être stockés au niveau du sol ou de la tête (sauf pour les charges lourdes),
- aucune prise de charge ne doit être effectuée au-dessus de 1,80 m,
- les passages prévus pour la circulation dans les réserves doivent être débarrassés des produits ou des matériels qui encombrant le sol.

5.8.2 - Mise en œuvre de mesures de prévention concernant le stockage des bouteilles de gaz carbonique (CO₂)

Les locaux où sont stockées les bouteilles de gaz sont des locaux à pollution spécifique. Le CO₂, gaz inodore et plus lourd que l'air, peut en cas de fuite diminuer la concentration en oxygène de l'air et entraîner la perte de connaissance voire l'asphyxie. Il se concentre dans les parties basses. La ventilation de ces locaux est donc obligatoire (articles R4222-11 et R4222-3 du Code du travail), d'autant plus lorsqu'il s'agit de caves où une arrivée d'air sera nécessaire.

5.8.3 - Risque électrique

Le réseau électrique doit être conforme et vérifié selon la réglementation en vigueur. La coupure générale d'électricité doit être facilement accessible (signalée et non enfermée dans une armoire).

5.8.4 - Etat des sols

Le sol doit être régulièrement entretenu et réparé. Il doit être nettoyé dès la présence de salissure.

5.9 – Mise à disposition et port des équipements de protection individuelle

L'employeur fournira et fera porter :

- des chaussures de sécurité en bon état de type SRC,
- des gants de protection contre les chocs et les coupures (cartons, bouteilles cassées...),
- et tout équipement de protection individuelle rendu nécessaire par les risques spécifiques au point de livraison.

6 – Mise en œuvre

La mise en œuvre de cette recommandation se fera au 1^{er} janvier 2020, toutefois le point 5.4 relatif à l'équipement de hayons bénéficie d'un délai de deux ans permettant de confirmer l'adéquation des équipements disponibles sur le marché aux risques identifiés.

Bibliographie

Recommandations

- R.493 « Cafés, hôtels, restaurants et autres activités : Socle de prévention en restauration », CTN D, 2016

Annexe – Protocole de sécurité

N° de version :
 Date d'élaboration ou de mise à jour* :
 Date de la visite conjointe :
 *En cas de survenance d'un accident ou de modification de la configuration des lieux, une analyse conjointe des risques doit être renouvelée et de nouvelles mesures doivent être décidées.

PROTOCOLE DE SÉCURITÉ

Un exemplaire par lieu de livraison

**Livraison, Chargement, déchargement des marchandises / matériels
 en points de livraison en hôtellerie / restauration / et tout autre point de livraison en Consommation Hors
 Domicile (CHD) - livraisons régulières**

CONSIGNES DE SÉCURITÉ & OBSERVATIONS PARTICULIÈRES DU LIEU DE LIVRAISON

Joindre en annexe le plan d'évacuation et consignes spécifiques (Exemple : consignes en cas d'incendie, fuite de gaz, ...)

Tél premiers secours :

Personne à contacter si urgence : Coordonnées téléphoniques :

Présence d'un Sauveteur Secouriste du Travail (STT) :

Équipements de premiers secours :

Extincteur : Oui Non Lieux d'installation : Classe :

Défiibrillateur : Oui Non Lieux d'installation :

Trousse 1^{er} secours : Oui Non Lieux d'installation :

Autre (à préciser) :

.....

CARACTÉRISTIQUES DU VÉHICULE UTILISÉ POUR LA LIVRAISON

Véhicule poids lourd Véhicule utilitaire léger Autre (à préciser) :

Présence d'équipements de manutention embarqués : Oui Non

Si oui, lesquels ?

ACCES AU POINT DE LIVRAISON

Modalités d'accès & de stationnement au déchargement des marchandises / matériel :

Sur la voie publique En enceinte privée

Compléter ici ou en annexe le plan d'accès et de circulation (point de stationnement notamment)

EQUIPEMENTS DISPONIBLES AU POINT DE LIVRAISON :

(L'équipement doit être régulièrement vérifié et entretenu. De même, il appartient au personnel de l'établissement de faciliter les opérations de livraison et aux personnes livrant de respecter les règles et lieux d'accueil)

Transpalette manuel Transpalette électrique Diable Autres :

Précautions particulières d'emploi :

LIVRAISON - CHARGEMENT - DÉCHARGEMENT :

Horaires de livraison :

Présence de personnel : Oui Non

Présence du public / clients : Oui Non

Autres informations utiles (code d'accès, emplacement des clés, ...) :

Nature de la marchandise :

Boissons CO₂ Reprise vides /emballages Matériel tirage bière - machine à café (installation / entretien)

PLV Produits alimentaires frais Produits alimentaires autres Autres :

Conditionnement de la marchandise :

Fût Caisse Carton Tubes CO₂ Palette Roll Autres :

LIEU DE STOCKAGE ET IDENTIFICATION DES RISQUES

Lieu de stockage : En sous-sol à l'étage Plain-pied

Conditions d'accès au lieu de stockage : Escaliers Monte-charge Dénivellation

Changement de niveau / marches Autre (roule-fûts, ...) :

Risques identifiés	A quel moment ce risque peut-il se produire : <i>Exemples : Accès à l'établissement, traversée de l'établissement, accès à la cave, sur le lieu de stockage, installation de matériel, sanitation, entretien, autre (à préciser)</i>	Mesures de prévention décidées et auteurs de la mesure Au besoin, détails sur le risque identifié <i>Exemple : détecteur CO2</i>
Manutentions manuelles (TMS, lombalgies...)		
Asphyxie (CO2) Incendie – explosion (gaz, fioul, ...)		
Electrique		
Glissades, Chutes (état du sol, des escaliers, éclairage...)		
Blessures à la tête (hauteur de plafond, ...)		
Collision piéton, heurts d'obstacles		
Autres (précisez)		

Cachet de l'entreprise opérant la livraison :

Nom du responsable légal :

Date de la visite conjointe : .././.... Signature :

Cachet de l'établissement de livraison :

Nom du responsable légal :

Date de la visite conjointe : .././.... Signature :