



aract
ILE DE FRANCE

CHAUFFEURS-LIVREURS



Aide à l'évaluation
et à la prévention
des risques professionnels



l'Assurance Maladie
sécurité sociale

Ont contribué à l'élaboration du document :

ARACT Ile-de-France



ARTIS FACTA (consultant)



CRAMIF



GIMAC (Médecine du Travail)



Inspection du Travail - Transport



LARCCA (consultant)



DFSI

et les entreprises de transport :

CARNIATO EUROPE SA (Bonneuil-sur-Marne)



DHL FRANCE (Roissy)



DUCROS EURO EXPRESS (Limeil-Brévannes)



NORD GROUPE SERVICE (Aubervilliers)



SOGEX (Boissy-Saint-Léger)



TRANSECLAIR (Gonesse)

CHAUFFEURS-LIVREURS

**Aide à l'évaluation et à la prévention
des risques professionnels**

SOMMAIRE

1 - AVANT-PROPOS	4
1.1 - Pourquoi ce guide ?	5
1.2 - Comment ce guide a été produit	5
1.3 - Présentation du guide	6
2 - LA TOURNEE	8
2.1 - AVANT LE DEPART	8
2.1.1 - Affectation des tournées	8
2.1.2 - Regroupement des colis pour une tournée donnée	8
2.1.3 - Préparation de sa tournée par le chauffeur livreur	9
2.1.4 - Chargement du camion par le chauffeur livreur	10
2.2 - LES LIVRAISONS ET ENLEVEMENTS	11
2.2.1 - Route vers le client	11
2.2.2 - Chez le client	13
2.3 - LE RETOUR	14
2.3.1 - Déchargement des enlèvements et colis résiduels non livrés	14
2.3.2 - Formalités administratives	15
2.3.3 - Expression des chauffeurs livreurs	15
2.3.4 - Entretien des véhicules	15
3 - HORS TOURNEE	16
3.1 - ASPECTS CONTRACTUELS	16
3.1.1 - Contrat entre l'entreprise et ses clients	16
3.1.2 - Exécution du contrat par le chauffeur livreur	17
3.2 - INFRASTRUCTURES	18
3.2.1 - La cour et le quai	18
3.2.2 - Les ambiances physique, lumineuse, thermique, sonore	20
3.3 - VEHICULES	21
3.3.1 - La cabine	21
3.3.2 - La caisse	22
3.4 - ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES LOCAUX	22
3.4.1 - Equipements de travail	22
3.4.2 - Locaux	22
3.5 - FORMATION DES CHAUFFEURS LIVREURS	23
3.6 - DIALOGUE SOCIAL	23
4 - CONCLUSION	25
5 - ANNEXES	26
5.1 - ENQUETE SUMER (1994)	26
5.2 - DES PUBLICATIONS DISPONIBLES AUPRES DE LA CRAMIF	27
5.2.1 - Des publications concernant l'évaluation globale des risques	27
5.2.2 - Des publications concernant le métier de chauffeur livreur	27
5.2.3 - Des publications concernant la manutention	28
5.2.4 - Des publications concernant les lieux de travail	29
5.2.5 - Des publications concernant les véhicules	29
5.3 - QUELQUES EXTRAITS DE LA REGLEMENTATION	30
5.3.1 - Règles de sécurité applicables aux opérations de chargement et de décharge- ment effectuées par une entreprise extérieure	30
5.3.2 - Manutention des charges	32

PRINCIPES GENERAUX DE PREVENTION

- a) Eviter les risques ;
- b) Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- c) Combattre les risques à la source ;
- d) Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- e) Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- f) Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou est moins dangereux ;
- g) Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants ;
- h) Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- i) Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

(Extrait du code du travail - Art. L. 230-2)

1 - AVANT-PROPOS

Le présent guide propose des repères pour faciliter l'évaluation et la prévention des risques professionnels dans les entreprises de transport de marchandises. [1, 2, 3, 4, 5]

Il s'agit d'une contribution dont l'intérêt principal réside dans la volonté des auteurs de mettre en relation les risques auxquels sont confrontés les chauffeurs livreurs dans l'exercice de leur métier avec l'organisation du travail dans l'entreprise, voire plus globalement la politique de l'entreprise.

Certaines questions ou recommandations pourront paraître générales aux utilisateurs du guide. Il s'agit d'une volonté délibérée des auteurs, afin de préserver des marges de manœuvre des entreprises en matière d'organisation du travail au regard de leurs contraintes spécifiques. En effet, il n'existe pas dans ce domaine de «bon» modèle immuable ; au contraire il est nécessaire d'adapter les choix d'organisation aux évolutions des activités de l'entreprise et aux risques que ces activités peuvent engendrer.

1.1- Pourquoi ce guide ?

Les professionnels du transport sont confrontés, comme les autres prestataires de services, à un accroissement des exigences de leurs clients, avec des particularités propres à chacun. Ceci entraîne une grande diversité du service à rendre et influe sur l'activité des entreprises [47]. Dans un contexte de croissance globale de la demande de services, l'évolution en cours et prévisible pour les transporteurs se caractérise notamment par :

- Une augmentation du volume d'activité;
- Des délais d'acheminement de plus en plus courts;
- Une exigence de qualité accrue.

Ce guide est conçu pour être utilisé collectivement dans le cadre d'un dialogue social, institutionnel quand il existe (DP, CE, CHSCT), et direct dans tous les cas. Il s'agit, en effet, de trouver des réponses et des évolutions opérationnelles pour améliorer les situations de travail des chauffeurs livreurs en tenant compte des contraintes de l'entreprise.

Tous les accidents coûtent cher à votre entreprise.

Savez-vous, par exemple, que les **cotisations** Accidents du Travail et Maladies Professionnelles sont calculées sur les **dépenses réelles** engendrées par votre entreprise à la Sécurité Sociale ? D'ailleurs, **connaissez-vous** le montant de vos cotisations sociales ? De votre prime d'assurance véhicules ? [12, 16, 17]

1.2 - Comment ce guide a été produit

Ce guide est le fruit d'un travail de groupe pluridisciplinaire animé pendant 2 ans par l'ARACT et rassemblant différents spécialistes et conseillers en matière de santé et sécurité au travail pour la population concernée, (voir les participants en 3^{ème} page de couverture).

Il est produit à partir de diagnostics courts réalisés par l'ARACT Ile-de-France dans des entreprises de moins de 20 à plus de 1 000 salariés du secteur du transport routier de marchandises de courtes distances, à Paris et en banlieue.

DIAGNOSTIC COURT

Le diagnostic court est une aide publique (financement par l'état, le fonds social européen et la région) gratuite pour les entreprises. D'une durée de l'ordre d'une semaine, dont au moins 3 jours en entreprise, il est basé sur une compréhension des conditions réelles de réalisation du travail des salariés. Il propose des orientations d'amélioration, sans aller jusqu'à des solutions précises dont la définition et la mise en œuvre sont laissées aux partenaires de l'entreprise. Le diagnostic court s'inscrit dans une volonté délibérée d'enrichir le dialogue social sur la question traitée.

1.3 - Présentation du guide

L'organisation de ce guide suit le déroulement chronologique habituel d'une journée de travail d'un chauffeur livreur, constitué des séquences suivantes :

- Avant le départ en tournée
- Les livraisons et enlèvements
- Le retour

Pour chaque séquence, sont présentées :

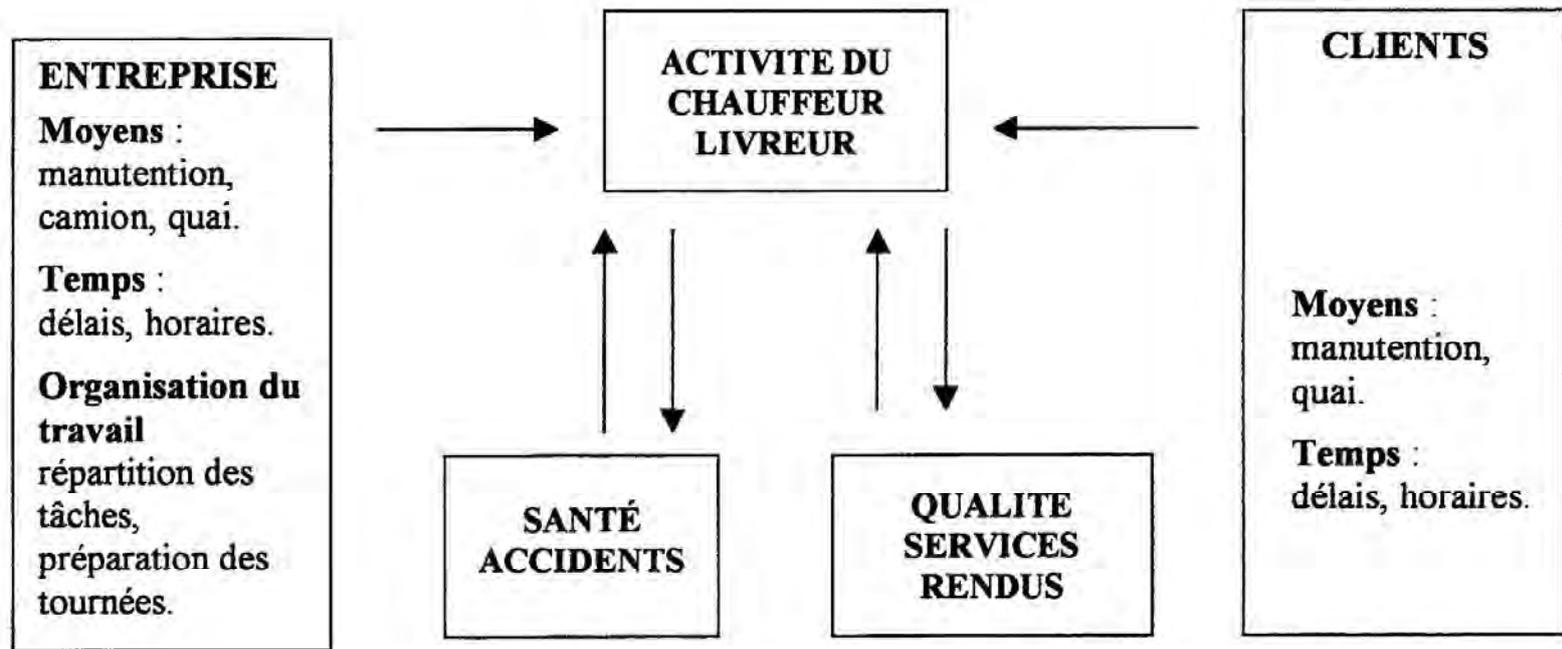
Des questions à se poser

Des recommandations associées
(matérielles ou organisationnelles)

Éventuellement des commentaires

et des références [2, 3] aux publications présentées en annexe 5.2

LE TRAVAIL DU CHAUFFEUR LIVREUR DANS LE FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE



Des exemples de facteurs agissant sur le travail du chauffeur-livreur :

- *Une mauvaise organisation en amont de la tournée peut provoquer un retard du départ en tournée, et un travail effectué dans des conditions moins sûres par la suite.*
- *Si la rémunération d'un chauffeur est liée pour partie au nombre de colis livrés avant midi, l'intéressé pourra être tenté de prendre, en roulant, des risques qu'il ne prendrait pas sans cela.*
- *Si l'entreprise accepte le transport d'objets lourds, sans contrepartie d'aide à la manutention du client, le chauffeur livreur pourra être soumis à des risques excessifs de lombalgie.*

2 - LA TOURNEE

2.1 - AVANT LE DEPART EN TOURNEE

2.1.1 - Affectation des tournées

Les tournées sont-elles affectées en propre à chaque chauffeur livreur ?

Sont-elles liées à une répartition géographique ?

Quelle est la fréquence de changement de tournée ?

Le chauffeur livreur est-il amené à pratiquer des tournées inhabituelles ? Dans quels cas ? Comment garantir, dans ces cas, la qualité de la relation client ?

Quels sont les critères pris en compte pour évaluer la charge de travail d'une tournée et pour équilibrer les tournées entre elles ?

Associer les chauffeurs à l'organisation des tournées permet d'intégrer leur connaissance des contraintes des clients et ainsi d'optimiser le déroulement d'une tournée.

➤ Il est conseillé de favoriser la stabilité du couple chauffeur livreur - tournée pour optimiser et cultiver la relation client et profiter de l'expérience du chauffeur livreur. Ce dernier connaît les habitudes du client, les lieux de livraison, les « trajets » les plus efficaces,... Cela accroît ses marges de manœuvre, et donc la réalisation de son travail dans de meilleures conditions.

➤ Les changements de tournée doivent être préparés afin que le chauffeur :

- Dispose d'un maximum d'informations pour lui permettre un repérage facile de l'entreprise cliente,
- Puisse avoir de bonnes conditions de livraison sur place (peu de manutentions, peu d'attente,...).

➤ Veiller à ce que la charge de travail soit réalisable dans les conditions normales de travail pour toutes les tournées.

2.1.2 - Regroupement des colis pour une tournée donnée

Est-il prévu de regrouper dans un même espace les colis de la tournée d'un chauffeur livreur ?

A quel moment ce regroupement est-il réalisé ? La veille au soir, la nuit, en début de journée ?

Est-ce avant l'arrivée du chauffeur livreur ?

Où met-on les colis regroupés d'une tournée (zone de stockage, repérage) ?

➤ Le regroupement dans un même espace des colis d'une même tournée facilite la préparation de la tournée et le chargement. Il permet de limiter les manutentions ultérieures.

➤ Regrouper les colis avant l'arrivée du chauffeur livreur.

➤ Affecter une zone de stockage à une tournée. Il faut autant de zones de stockage que de tournées.

Qui est chargé de ce regroupement (agent de quai, chauffeur livreur, les deux ensemble) ?

Privilégier les zones de stockage «au cul du camion».

Identifier, par marquage au sol, les zones de stockage et de circulation.

↘ Définir qui est chargé du regroupement des colis.

Dans la mesure du possible, faire en sorte que le chauffeur ne soit pas sollicité pour cette activité.

Si les chauffeurs livreurs y participent, il y a augmentation de la charge physique ; cependant, cela peut continuer à réduire les erreurs.

De quels moyens dispose le salarié pour effectuer le regroupement ?

↘ Prévoir les moyens de stockage [29] et de manutention adaptés au type de colis : voir § 2.1.4 «chargement du camion par le chauffeur livreur».

Préparer les colis avant que les chauffeurs n'arrivent permet de respecter les horaires de départ et ainsi de :

- limiter le stress et l'énerverment du chauffeur
- limiter les pertes de temps dans les encombrements de circulation
- réduire le temps de déplacement
- diminuer des coûts (temps, carburant, usure du camion...).

D'autre part, fournir une actualisation permanente des modifications de tournées aux répartiteurs des colis permet de limiter les erreurs. Ces informations doivent aussi être transmises selon les cas aux services administratifs, agents de quai, chauffeurs livreurs,...

2.1.3 - Préparation de sa tournée par le chauffeur livreur

De quels moyens dispose le chauffeur livreur pour préparer sa tournée ?

↘ Prévoir une surface de travail aménagée pour classer les documents (feuilles de livraison, bordereaux). Le chauffeur peut ainsi préparer sa tournée dans de bonnes conditions. [26, 30]

↘ Prévoir un espace de préparation commun, afin de favoriser les échanges entre chauffeurs sur la localisation des clients ou toute autre information nécessaire à la bonne préparation, et donc au bon déroulement de la tournée.

Un espace commun peut également favoriser des ajustements de tournée par des échanges de colis entre chauffeurs livreurs.

Comment le chauffeur livreur effectue-t-il le classement des supports papier et le repérage des colis ?

Le chauffeur possède-t-il les informations nécessaires à la préparation de sa tournée ?

Concernant l'identification des colis : quels sont la nature, la qualité, l'emplacement de l'étiquetage ?

2.1.4 - Chargement du camion par le chauffeur livreur

Le camion est-il toujours affecté au même chauffeur livreur ?

➤ Pour un bon déroulement de sa tournée, il doit classer les bordereaux dans l'ordre de livraison.

Il doit s'assurer de la cohérence des informations figurant sur la liste avec son chargement.

➤ Fournir une feuille récapitulative de tous les clients à livrer avec les informations suivantes :

- Nom du client;

- Adresse exacte de livraison et téléphone (éventuellement nom de la personne à contacter);

- Contraintes horaires le cas échéant;

- Particularité de la livraison (exemple : en étage, difficile d'accès...);

- Nature et nombre de colis (palette, carton, rouleau, enveloppe...);

- Poids;

- Contre-remboursement (si tel est le cas);

Ces informations peuvent être fournies aussi par des outils informatiques mobiles (agenda électronique,...).

➤ Indiquer les renseignements directement utiles à la livraison : attention à la lisibilité et à la présentation du document.

➤ Faire figurer sur les étiquettes des informations cohérentes avec la liste récapitulative et les feuilles de livraison.

Placer l'étiquette, de manière à permettre une lecture immédiate sans manutention.

Faire figurer sur l'étiquette des informations relatives à la dangerosité du colis (pictogrammes), à sa fragilité...

➤ Affecter de préférence un véhicule à un chauffeur livreur (connaissance des «réactions» du véhicule, sentiment «d'être chez soi», propreté,...). L'entretien est ainsi souvent mieux suivi et la responsabilisation sur le matériel est favorisée.

De quels moyens de manutention, les chauffeurs livreurs disposent-ils ? [9, 18, 21, 22, 33, 34, 43]

➤ **Prévoir les moyens adaptés, notamment :**

- **Transpalette, [20]**
- **Chariot tracté,**
- **Diable,**
- **Chaîne de convoyage éventuellement.**

➤ **Privilégier les moyens de manutention mécanisés.**

Le chauffeur doit disposer de moyens de manutention qu'il utilisera au cours de sa tournée :

- *Moyens de manutention et de levage in situ,*
- *Moyens de manutention et de levage embarqués.*

Comment le chauffeur charge-t-il son camion ? [8, 10, 23, 24, 25]

➤ **Afin de faciliter la livraison et de limiter les manutentions inutiles, il est nécessaire de charger son camion en cohérence avec l'ordre de livraison.**

Un départ retardé par rapport à l'heure prévue ou souhaitée du chauffeur est un symptôme de dysfonctionnement de la préparation de la tournée et/ou de l'organisation, et a des conséquences sur le déroulement de la tournée (livraison et chargement). Le chauffeur va ensuite essayer de rattraper le retard :

- *En adoptant des postures non physiologiques,*
- *En multipliant les manutentions,*
- *En adoptant une conduite « sportive », augmentant ainsi :*
 - *Son stress,*
 - *Le risque d'accident de la circulation,*
 - *L'usure du véhicule.*

2.2 - LES LIVRAISONS ET ENLEVEMENTS [13]

2.2.1 - Route vers le client

**RESPECTER LE CODE DE LA ROUTE
ADOPTER UNE CONDUITE SOUPLE ET SURE.**

En cycle urbain, le temps de route est lié principalement à la fluidité du trafic.
Le retard ne se rattrape pas sur la route.

A PROPOS DE L'HORAIRE DE DEPART

L'horaire de départ du chauffeur tient-il compte des conditions de circulation ?

➤ **L'organisation doit permettre de partir « à la bonne heure ». En effet, en fonction des heures, le trafic routier peut énormément varier. Lorsque l'activité de l'entreprise le permet, le chauffeur doit pouvoir choisir son heure de départ en tournée pour bénéficier d'un trafic fluide.**

A PROPOS DES MOYENS D'ORIENTATION ET DE COMMUNICATION

De quels moyens les chauffeurs livreurs disposent-ils pour localiser les clients (plans, formation à la tournée...) et pour les prévenir d'incidents éventuels (téléphone) ?

A PROPOS DE L'ORGANISATION DES TOURNEES

Y a-t-il des modifications de tournée en cours de route ? Comment l'entreprise s'organise-t-elle pour faire face à une demande exceptionnelle ?

De quelle marge de manœuvre dispose le chauffeur livreur pour répondre à ces impératifs ?

Favoriser l'expression des chauffeurs livreurs, au retour des tournées, permet de prendre en compte les difficultés rencontrées. L'entreprise doit répondre le plus rapidement possible aux demandes ou suggestions d'amélioration.

A PROPOS DU DEROULEMENT DE LA JOURNEE

Les chauffeurs livreurs ont-ils le temps de prendre un repas ?

Sont-ils amenés à dépasser leurs horaires de travail ? Si oui, à quelle fréquence ?

En cas d'incidents sur la route (accident, panne,...), quelles sont les procédures prévues ? De quels moyens les chauffeurs livreurs disposent-ils pour prévenir le client ou l'employeur ?

➤ Le chauffeur doit disposer de moyens adaptés : plans à jour avec si possible indication des sens uniques, téléphone « mains libres » (à n'utiliser qu'à l'arrêt du véhicule) ou carte téléphonique pour joindre le client. Des systèmes d'aide à la navigation peuvent s'avérer utiles.

➤ Les modifications en cours de tournée doivent faire l'objet d'une réflexion. Le chauffeur livreur doit savoir s'il doit donner la priorité à une nouvelle livraison, ou s'il doit intégrer cette livraison dans sa tournée, quitte à ne pas la livrer par manque de temps. Une nouvelle livraison ne doit qu'exceptionnellement obliger le livreur à dépasser ses horaires de travail.

➤ Pour préserver la santé des salariés, il faut :

- Prévoir des pauses,
- Favoriser la prise d'un vrai repas.

➤ L'entreprise doit limiter les dépassements d'horaires, afin de préserver des périodes de récupération suffisantes.

➤ L'entreprise doit prévoir les procédures et les moyens adaptés. Le chauffeur ne doit pas se sentir démuni face à une situation imprévue. Il doit connaître les procédures à suivre et disposer de moyens suffisants pour les mettre en œuvre.

Y a-t-il des procédures de dépannage ?

➤ **Prévoir des procédures rapides :**

- De dépannage sur la route (exemple crevaison).
- De réparation d'anomalies (exemple ampoule grillée).

2.2.2 - Chez le client

A PROPOS DES FORMALITES ADMINISTRATIVES

Quelles sont les formalités à remplir ?

Sont-elles source d'attente pour le chauffeur livreur ? Sont-elles difficiles à remplir ?

La relation client facilite-t-elle la réalisation de ces formalités ?

➤ **Faire en sorte que les formalités soient claires et bien définies, éviter qu'elles ne prennent un temps excessif au chauffeur. Prévoir, si nécessaire, un complément de formation.**

Le chauffeur livreur est le principal représentant de l'entreprise chez le client. Il est donc nécessaire de bien prévoir les procédures de livraison, afin de faciliter les relations commerciales. Favoriser la connaissance mutuelle des procédures, la communication et l'entente entre le chauffeur livreur et le client, notamment en stabilisant les tournées, permet un travail efficace et donne une image positive de l'entreprise.

A PROPOS DU DECHARGEMENT OU DU CHARGEMENT, OU DES DEUX

Qui charge ou décharge, en particulier les colis lourds ou hors standard ?

Les moyens propres dont dispose le chauffeur livreur sont-ils adaptés : hayon, transpalette, diable,... ?

Une aide est-elle prévue pour les charges lourdes : aide humaine, chariot élévateur ou autre engin de manutention ?

➤ **Prévoir les moyens et matériels de manutention adaptés.**

L'absence de moyen de manutention peut être source d'accident du travail et devient pathogène, à plus ou moins longue échéance (risque d'incapacité).

L'entreprise ne maîtrise pas les infrastructures du client (quai, moyens de levage,...) ; elle doit donc fournir un équipement de travail, permettant au chauffeur livreur de s'adapter à la plupart des situations envisageables.

La facilité d'approche des lieux de livraison, les possibilités de stationnement ou d'accès à des parkings, sont de nature à optimiser le travail du chauffeur livreur.

Au contraire, les difficultés topographiques ou la méconnaissance des lieux peuvent fortement le pénaliser : augmentation des manutentions, énervement,...

A PROPOS DE SITUATIONS PARTICULIÈRES, DE GESTION DES IMPREVUS

Le chauffeur connaît-il la procédure à suivre s'il est confronté à :

- L'absence du client (par exemple rédaction et dépôt d'un avis de passage);
- Une adresse erronée ou non trouvée;
- Un encaissement à effectuer (modalités précises);
- La réclamation d'un client;
- Une livraison ou un enlèvement non prévu dans le contrat;
- Le transport de marchandises soumises à réglementation spéciale (alcool, produits dangereux,...);
- La nécessité de mettre en sécurité le camion et les marchandises.

➤ Prévoir les procédures adaptées, et la formation des chauffeurs pour qu'ils puissent réagir dans ces situations particulières.

2. 3 - LE RETOUR

2. 3. 1 - Déchargement des enlèvements et colis résiduels non livrés

Qui décharge ?

➤ Une aide au chauffeur livreur (agent de quai) permet de diminuer la pénibilité de la manutention. Cette aide est impérative pour les colis lourds ou encombrants.

Quels sont les moyens de manutention mis à disposition du chauffeur ?

➤ Voir chargement (§ 2.1.4).

Les chauffeurs livreurs peuvent-ils aisément arriver au quai et manœuvrer sans danger ?

➤ Organiser l'accueil des arrivants et la circulation dans la cour.

Quand les chauffeurs reviennent, ont-ils un quai libre pour pouvoir décharger ?

➤ Organiser l'occupation des quais de telle sorte qu'il y ait toujours un quai disponible au retour des chauffeurs livreurs. Quand c'est possible, attribuer un quai à un chauffeur.

Y a-t-il des zones séparées pour le déchargement et pour le chargement, et est-ce utile ?

➤ Etudier l'intérêt et la faisabilité de cette séparation. Elle est indispensable, en cas de simultanéité du chargement et du déchargement.

Comment sont traités les colis non livrés ? Où les met-on ?

➤ Avoir une politique claire et connue des chauffeurs livreurs en la matière.

Est-ce que cela modifie les tournées du lendemain ?

Est-ce que ces aléas sont prévus dans le contrat ?

➤ Les éventuelles modifications de tournées doivent être clairement intégrées dans le déroulement de la journée.

2.3.2 - Formalités administratives

Y a-t-il des formalités de vérification de ce qui a été enlevé ou n'a pas été livré ?

Est-ce que les chauffeurs livreurs participent à ces vérifications ? Comment ? Avec qui ? A quel moment ?

↳ Intégrer ces formalités administratives dans la journée de travail du chauffeur livreur, notamment pour limiter les dépassements d'horaires.

2.3.3 - Expression des chauffeurs livreurs

Les chauffeurs disposent-ils d'un lieu d'expression pour leur permettre d'échanger sur leur tournée : difficultés, anomalies, informations pratiques diverses ?

L'entreprise est-elle assez sensible à ces informations qui peuvent favoriser l'organisation du travail ?

Comment les informations, rapportées par les chauffeurs livreurs sur les « alertes » et incidents véhicules, sont-elles utilisées ?

↳ Favoriser et organiser le retour des expériences « terrain » des chauffeurs livreurs permet d'optimiser l'organisation des tournées. L'entreprise doit informer les chauffeurs des mesures prises, suite à leurs rapports et suggestions.

↳ Prendre en compte cette connaissance concrète des habitudes des clients peut conduire l'entreprise à optimiser l'organisation de la tournée, voire à modifier certaines dispositions de son contrat avec un ou des clients.

↳ Prendre en compte rapidement ces informations pour préserver la sécurité, le confort des chauffeurs, et réduire les coûts de réparation éventuelle.

2.3.4- Entretien des véhicules

Qui assure cet entretien et les petites réparations ?

↳ Il peut être utile d'avoir un mécanicien professionnel pour assurer un suivi et réduire les coûts.

3 - HORS TOURNEE

Nous proposons de prendre en compte certains critères objectifs, qui peuvent faciliter l'activité des chauffeurs livreurs et des salariés travaillant dans l'entrepôt. **Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive mais de points de repère.**

3.1-ASPECTS CONTRACTUELS

3.1.1 - Contrats entre l'entreprise et ses clients

Les contrats avec les clients prévoient-ils :

- Un interlocuteur privilégié sur le lieu de livraison en cas de difficulté ?
- La nature et la quantité de produits à livrer, et le cas de colis inhabituels (poids, volume) ?
- Les délais et horaires de livraison ou d'enlèvement à respecter ?
- Des pénalités en cas de retard dans la préparation des marchandises à enlever ?
- Les modalités précises de livraison :
 - Le nom d'un interlocuteur habilité;
 - En main propre ou non;
 - A l'abri des intempéries ou non;
 - Quels contrôles du produit et de la conformité de la livraison;
 - Quelle forme d'encaissement (cartes bancaires, espèces,...) ?
- Que le chauffeur effectue le chargement ou déchargement et la manutention ?
- La possibilité de surfacturer une prestation supplémentaire non prévue dans le contrat, par exemple la nécessité d'être à deux pour effectuer une manutention lourde ?

Le chauffeur livreur connaît-il bien les engagements contractuels de l'entreprise vis-à-vis du client ?

Les procédures de gestion des aléas et des dysfonctionnements prévisibles figurent-elles dans les contrats ?

Les risques engendrés au sein de l'entreprise cliente par l'activité du chauffeur livreur : circulation, livraison, enlèvement..., ont-ils été évalués ?

➤ Préciser, dès l'élaboration du contrat, les modalités de livraison et d'enlèvement. Elles permettent à l'entreprise de transport :

- D'optimiser l'organisation en interne,
- D'optimiser l'organisation du chauffeur livreur,

et ainsi d'améliorer la qualité du service rendu au client.

➤ Intégrer une démarche de qualité et de traçabilité, cohérente avec l'activité réelle des chauffeurs livreurs, peut concourir à une meilleure organisation.

➤ Prévoir, dans les modalités d'application du contrat, des moyens de manutention adéquats pour les différents types de colis. [9, 18, 19, 27, 31, 33]

➤ Formaliser les éléments contractuels ; les donner au chauffeur livreur pour lui permettre de bien préparer sa livraison ou son enlèvement, et ainsi de satisfaire les exigences contractuelles.

➤ Prévoir des procédures en cas d'incident, retard, absence, erreur de colis, mauvaise adresse, colis abîmé, attente, refus du colis, intempéries...

➤ Etablir un protocole de sécurité [14] avec l'entreprise d'accueil afin de coordonner la co-activité et de :

- Mettre en œuvre les principes généraux de prévention;

- Prévoir l'accueil [15] du chauffeur livreur ainsi que son accès aux installations collectives;

- Organiser les opérations de chargement - déchargement. (Voir décret du 20-02-92, arrêtés des 26-04 et 04-07-96).

↳ **Aborder avec le client :**

- Les questions d'accessibilité aux lieux de livraison (facilité d'accès, possibilité de stationnement,...);

- La signalétique et la nature des aides à la mise à quai (feux, miroirs, marquage au sol,...);

- Les caractéristiques des infrastructures (quai à hauteur,...).

↳ **Prévoir un palliatif en l'absence d'infrastructure ou de moyens de manutention chez le client.**

L'entreprise doit savoir former ses agents commerciaux à convaincre ses clients de l'impact des prestations non prévues dans le contrat sur les conditions de travail du chauffeur livreur.

3.1.2 - Exécution du contrat par le chauffeur livreur

ARTICLE 1134 DU CODE CIVIL : EXECUTION DE BONNE FOI D'UN CONTRAT

Le contrat de travail d'un salarié s'inscrit dans le cadre plus général du droit des contrats du code civil, ainsi que le rappelle ce code. Cela est particulièrement pertinent, en matière de droit du travail et de réglementation hygiène et sécurité : Art. 1134. Le contrat doit être exécuté de bonne foi, tant par l'employeur que par le salarié.

Est-ce que l'organisation de l'entreprise permet au chauffeur livreur de respecter, parmi ses engagements contractuels :

- L'amplitude de sa journée de travail ?
- Des pauses, dont une lui permettant de prendre un repas chaud ?

↳ **Dans le cas contraire, revoir l'organisation du travail et notamment la répartition et l'organisation des tournées.**

Les heures supplémentaires sont le plus souvent le signe d'une organisation inadaptée, ayant pour conséquences :

- Une mauvaise réponse au client (hors délai) ;
- Une pénibilité accrue pour le chauffeur livreur.

L'entreprise fournit-elle les équipements individuels nécessaires : chaussures de sécurité, vêtements de travail ?

☒ Doter les chauffeurs livreurs de chaussures de sécurité adaptées (choix entre différents modèles) et, en cas d'intempéries ou de grosse chaleur, de vêtements adaptés.

CODE DU TRAVAIL : DANGER GRAVE ET IMMINENT

Art. L. 231-8. Le salarié signale immédiatement, à l'employeur ou à son représentant, toute situation dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, ainsi que toute défectuosité qu'il constate dans les systèmes de protection. L'employeur, ou son représentant, ne peut demander au salarié de reprendre son activité dans une situation de travail où persiste un danger grave et imminent, résultant par exemple d'une défectuosité du système de protection.

...

Art. L. 231-8-1. Aucune sanction, aucune retenue de salaire ne peut être prise à l'encontre d'un salarié ou d'un groupe de salariés qui se sont retirés d'une situation de travail, dont ils avaient un motif raisonnable de penser qu'elle présentait un danger grave et imminent pour la vie ou la santé de chacun d'eux. Le bénéfice de la faute inexcusable de l'employeur, définie à l'article L. 452-1 du Code de la sécurité sociale, est de droit pour le salarié ou les salariés qui seraient victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, alors qu'eux-mêmes ou un membre du CHSCT avaient signalé à l'employeur le risque qui s'est matérialisé.

3.2 - INFRASTRUCTURES

Si l'entreprise se trouve dans une situation de conception de ses infrastructures (nouveaux locaux), elle peut se référer directement aux préconisations ci-après [voir également 37, 38, 39, 41].

Dans l'hypothèse d'un déménagement, ces préconisations peuvent permettre de guider le choix de l'entreprise.

Dans la situation la plus courante, où les infrastructures existent déjà, l'entreprise peut s'inspirer des mêmes préconisations pour corriger des situations à risques. Quelle que soit la situation, les questions soulevées demeurent.

3.2.1 - La cour et le quai

L'état du sol permet-il de bonnes conditions de travail ?

☒ Le sol doit être plan.

☒ La nature du sol doit permettre d'éviter les risques de chute par glissade.

☒ Le sol doit être propre et bien entretenu (boucher les trous,...).

☒ Le marquage au sol doit être bien visible et refait régulièrement.

Les espaces sont-ils propres et dégagés ?

☒ Nettoyer et ranger régulièrement la cour et les quais.

LA COUR

La cour est-elle adaptée à des conditions de circulation et de manœuvre sûres des véhicules ?

↘ Veiller à la séparation matérielle des flux (véhicules, chauffeurs à pied, piétons arrivant dans l'établissement). [11]

↘ Tracer un plan de circulation et y mentionner les priorités.

↘ Définir une signalétique adaptée.

↘ Aménager une cour de dimensions suffisantes (30 m minimum) pour permettre une évolution aisée des véhicules.

↘ Matérialiser les emplacements de stationnement de véhicules et installer des équipements d'aide à la manœuvre (par exemple, miroirs). Numérotter les emplacements.

↘ Assurer un niveau d'éclairage minimum de 30 lux.

↘ Installer un dispositif de calage automatique des roues arrière pour éviter tout départ du véhicule non coordonné avec le personnel de quai.

↘ Privilégier la circulation des véhicules autour du bâtiment dans le sens inverse de rotation des aiguilles d'une montre.

↘ Limiter la vitesse de circulation à 15 km/h.

↘ La caisse du camion étant très rarement à la hauteur du quai, concevoir et intégrer des ponts de liaison (quais adaptables en hauteur).

LE QUAI

Le quai est-il adapté à des conditions optimales de réalisation du déchargement et du chargement ? [6]

Attention à la pénibilité et aux risques d'accidents liés à l'utilisation de plaques de jonction quai-camion.

↘ Éviter l'utilisation des plaques de jonction. A défaut, la plaque doit être en bon état, facile à manipuler, disponible, en matériau léger et résistant.

↘ Le dispositif de jonction quai-camion choisi doit prévenir le risque de chute de chariot élévateur à conducteur porté.

↘ Caler tout véhicule d'un PTAC supérieur à 3,5t dans lequel pénètre un salarié ou un chariot. [7]

Dans le cas de la conception de nouveaux quais, des dispositifs sûrs et adaptés à la diversité des situations de travail rencontrées sont-ils prévus ?

✎ Le quai doit être facilement accessible au chauffeur livreur depuis la cour (exemples : escalier d'accès, marche-pied).

✎ Assurer l'éclairage de l'intérieur des véhicules, au moyen de dispositifs non éblouissants.

✎ Pour accéder au quai, prévoir au moins un accès à l'aide d'un escalier de très grande résistance, avec marches antidérapantes et rampes ou mains courantes.

✎ Couvrir le quai à l'aide d'un auvent translucide, en porte-à-faux. Maintenir la zone couverte suffisamment éclairée (matériaux translucides, éclairage artificiel...)

✎ S'il est prévu une rampe d'accès, la construire avec une pente maximale de 10 % et glissières de sécurité.

✎ Pour les véhicules surbaissés, prévoir un quai de hauteur appropriée.

✎ Aménager un espace sous le quai, pour y recevoir les hayons élévateurs des camions.

✎ Installer des ponts de liaison ou des plates-formes élévatrices. Les pentes maximales ne doivent pas dépasser 4 % pour les engins manuels, et 10 % pour les chariots automoteurs à conducteur porté.

✎ Fermer le quai par des portes coulissantes motorisées. Equiper le quai d'encadrements d'étanchéité.

3.2.2 - Les ambiances physique, lumineuse, thermique, sonore

Ces ambiances permettent-elles des conditions de réalisation du travail adaptées aux diverses situations de travail ? [35,36]

✎ Eclairage suffisant, adapté aux différentes tâches à réaliser : 300 lux en zone de lecture, 200 lux en zone de stockage ou manutention,...

✎ Ambiance thermique confortable (exemple : maîtriser les fermetures des portes pour éviter les courants d'air).

✎ Absence de pollution de l'air (gaz d'échappement, poussières,...)

✎ Niveau sonore faible. Limiter, autant que possible, la réverbération des sons.

3.3 - VEHICULES

Comment sont choisis, aménagés et renouvelés les véhicules ? [47]

3.3.1 - La cabine [44]

➤ Ces points doivent faire l'objet d'une démarche participative. Les chauffeurs livreurs doivent en particulier être invités à donner leur point de vue sur les aménagements de la cabine et de la caisse prévus par le constructeur.

➤ L'analyse préalable des besoins doit permettre de définir les caractéristiques des véhicules et de les adapter :

- Aux types de livraisons et d'enlèvements à réaliser (par exemple : plateau déchargeable par le côté pour les palettes);
- Aux localisations et aux infrastructures des entreprises clientes (exemple : hayon).

➤ Dans le choix du véhicule :

- Penser au service après-vente;
- Penser au réseau constructeur;
- S'interroger sur l'opportunité de la location.

➤ Au moment du choix du véhicule, les caractéristiques suivantes doivent être prises en considération :*

- Accessibilité directe

- Rétroviseurs latéraux solidaires du châssis plutôt que des portes (sinon dérèglement fréquent)
- Direction assistée
- Assistance au freinage
- Siège réglable
- Bonne suspension [44, 46]
- Désembuage performant
- Chauffage et ventilation adaptés
- Possibilité d'installer des casiers pour le rangement des documents
- Accessibilité des commandes du véhicule
- Confort de visibilité
- Système de fermeture rapide (télécommande)
- Eventuellement aide informatisée à la conduite

3.3.2 - La caisse

- Hayon [43]
- Porte latérale avec escalier pour les petits colis
- Dispositif d'arrimage des charges
- Nature et planéité du sol
- Ventilation
- Eclairage intérieur adapté
- Nature des parois (bâches ou autres) [45]
- Système de fermeture rapide (télécommande) indépendant de la cabine
- Hauteur de caisse adaptée

3.4 - ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES LOCAUX

3.4.1 - Equipements de travail

Les moyens de manutention sont-ils soumis ou non à vérification périodique ? Sont-ils entretenus ? [40]

↘ Respecter les contrôles périodiques des moyens de manutention qui y sont soumis.

↘ Prendre en compte les observations sur le fonctionnement du matériel.

↘ Prévoir des réparations rapides dans tous les cas. [42]

Les palettes sont-elles en bon état ?

↘ Les préserver le plus possible pour les maintenir en bon état. Des palettes détériorées sont une source fréquente de contraintes supplémentaires pour les chauffeurs livreurs.

↘ Si une palette est détériorée, l'éliminer et la remplacer.

3.4.2 - Locaux

Par qui et à quelle fréquence est assuré leur entretien ?

↘ Assurer au moins une fois par jour le nettoyage :

- Des sanitaires,
- Des quais,
- De la cour.

3.5 - FORMATION DES CHAUFFEURS-LIVREURS

Un plan de formation est-il mis en œuvre dans l'entreprise ?

À partir de l'analyse du travail [30] des chauffeurs livreurs et des demandes identifiées par les représentants du personnel, des besoins en formation peuvent apparaître dans les domaines suivants :

- Formation à la conduite plus sûre, théorique et pratique
- Formation réglementaire poids lourds
- Formation à la tournée par «compagnonnage», apprentissage «des ficelles» du métier, notamment pour être efficace et limiter l'usure physiologique
- Formation à la lecture des plans et des cartes routières (fournir des plans à jour), aux repérages de la tournée
- Formation spécifique (exemples : produits dangereux, utilisation de moyens de manutention)
- Formation à la conduite en sécurité des chariots automoteurs [21, 22, 28]
- Formation à la manutention manuelle des charges [26]
- Formation secouriste du travail
- Formation aux modalités administratives et aux documents de l'entreprise
- Formation à l'utilisation et à la gestion du téléphone dans de bonnes conditions de sécurité

3.6 - DIALOGUE SOCIAL

L'utilisation de ce guide est basée sur une démarche participative pour favoriser un dialogue social constructif avec les chauffeurs livreurs.

Nous rappelons pour cela qu'il convient de :

- Mettre en place un CHSCT dans les entreprises d'au moins 50 salariés et le faire vivre.
- Dans les entreprises de moins de 50 salariés, confier cette mission aux délégués du personnel (ce qui est prévu par les textes réglementaires).

Les missions du CHSCT

Conformément à l'article L. 236-2 du code du travail, le CHSCT «contribue à la protection de la santé et de la sécurité» de tous les salariés travaillant dans l'établissement. Les Délégués du Personnel auront les mêmes attributions dans les entreprises de 11 à 49 salariés.

Il procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés, ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail.

Le CHSCT doit être consulté et disposer des informations nécessaires, avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité, et notamment les transformations liées à l'organisation du travail, de l'outillage, et pouvant modifier les cadences ou la productivité dans l'entreprise.

Le CHSCT peut faire appel à un expert agréé lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail ou une maladie professionnelle, est constaté dans l'établissement, mais aussi en cas de projet important modifiant les conditions de travail (article L. 236-9, 2^{ème} alinéa, du code du travail).

Dans l'exercice habituel de ses missions, le CHSCT peut faire appel aux compétences du contrôleur de sécurité de la CRAM, du médecin du travail, de l'inspecteur du travail, ou demander à l'ARACT de bénéficier d'un diagnostic court.

Procéder régulièrement à un recensement et une analyse des accidents du travail, des maladies professionnelles et des sinistres véhicules, afin d'en suivre l'évolution. Une augmentation anormale d'un de ces indicateurs peut permettre d'identifier des facteurs de risques et de réfléchir à des mesures à prendre pour les réduire.

L'analyse qualitative de ces événements non souhaités permet de préciser leurs origines et d'en tirer des mesures de prévention. [16]

4 - CONCLUSION

Le guide que vous venez de découvrir a pour ambition de fournir aux entreprises de transport de marchandises de courte distance des repères pour identifier, évaluer et prévenir les risques auxquels peuvent être soumis leurs chauffeurs livreurs salariés.

Il constitue une forme d'aide à la réflexion permanente. En ce sens, loin d'être exhaustif, le présent document est une première étape. Il est appelé à être amélioré, adapté au cas particulier de chaque entreprise, enrichi au fil du temps.

Il doit favoriser :

- La mise en œuvre d'un dialogue social constructif, basé sur une participation active des chauffeurs livreurs à son utilisation;
- Le recours à des compétences externes diverses et pluridisciplinaires, publiques ou privées (ingénieur ou technicien de prévention, ergonomiste, organisateur, médecin du travail, contrôleur de sécurité CRAM, inspecteur du travail et des transports, chargé de mission ARACT,...), pour approfondir les questions prioritaires.

Les auteurs souhaitent que cette contribution incite les utilisateurs à œuvrer auprès de leurs pairs et de leurs partenaires, pour la promotion de l'amélioration des conditions de travail et de la prévention des risques professionnels dans la profession.

Les auteurs tiennent à remercier les 6 entreprises participantes, qui ont permis la réalisation des diagnostics courts de l'ARACT, à partir desquels le présent guide a pu être élaboré.

5 - ANNEXES

5.1 - ENQUETE SUMER (1994)

En 1994, à l'initiative du Ministère, les médecins du travail ont, dans l'enquête SUMER, évalué les risques dans le secteur des transports.

Cette enquête met en évidence que les contraintes physiques auxquelles sont exposés les chauffeurs salariés sont, par ordre décroissant de fréquence :

- La conduite et les risques de la route,
- La manutention manuelle de charges,
- Les contraintes posturales,
- Les contraintes articulaires.

D'autre part, les chauffeurs mettent en avant des contraintes liées à l'organisation du travail qui sont, par ordre décroissant :

- La route peut mettre éventuellement en cause leur propre sécurité;
- Le contact avec le public peut engendrer des tensions;
- Toute erreur dans le travail a un impact financier immédiat pour l'entreprise, elle retentit sur la qualité et peut entraîner des sanctions pour le salarié;
- Les chauffeurs livreurs travaillent en flux tendu;
- La durée de travail est supérieure à 8h00 par jour;
- Leur travail est physiquement isolé et les horaires sont irréguliers et imposés par l'employeur.

5.2 - DES PUBLICATIONS DISPONIBLES AUPRES DE LA CRAMIF

5.2.1 - Des publications concernant l'évaluation globale des risques

- 1 - L'évaluation des risques professionnels.
↳ ED 5018, INRS
- 2 - Guide d'évaluation des risques.
↳ ED 840, INRS
- 3 - Evaluation des risques professionnels. Principes et pratiques.
↳ ED 886, INRS
- 4 - Evaluation des risques professionnels. Questions-réponses sur le document unique.
↳ ED 887, INRS
- 5 - Guide pour l'évaluation des risques professionnels et le plan d'action de prévention.
↳ DTE 167, CRAMIF

5.2.2 - Des publications concernant le métier de chauffeur livreur

- 6 - Utilisation d'aires de transbordement et de matériels de manutention et de mise à niveau.
↳ R 223, INRS
- 7 - Utilisation de cales lors du stationnement de véhicules.
↳ R 260, INRS
- 8 - Arrimage et désarrimage des charges transportées.
↳ R 273, INRS
- 9 - Chargement - déchargement. Transport des matières dangereuses par route.
↳ R 368, INRS
- 10 - Arrimage des charges sur les véhicules routiers.
↳ ED 759, INRS
- 11 - Transport routier de marchandises. Vigilant à l'arrêt comme au volant.
↳ ED 826, INRS
- 12 - Prévenir les accidents de circulation routière des salariés, un enjeu pour votre entreprise.
↳ ED 849, INRS
- 13 - Risque routier encouru par les salariés. Comprendre pour agir. Guide d'évaluation.
↳ ED 877, INRS
- 14 - Protocole de sécurité. Opérations de chargement et de déchargement réalisées par une entreprise effectuant un transport routier.
↳ DTE 113, CRAMIF
- 15 - Accueil et sécurité du conducteur routier dans les établissements. Guide d'usages.
↳ NT 102, INRS

- 16 - Risques professionnels dans les transports routiers de marchandises. Guide d'auto-évaluation.
↳ DTE 136, CRAMIF
- 17 - Regard sur une donnée. Industries des transports et de la manutention. Transports routiers de marchandises interurbains : plus d'un salarié sur dix victime d'accident du travail.
↳ TS mars 97, TRAVAIL ET SECURITE

5.3.3 - Des publications concernant la manutention

- 18 - Manutention manuelle.
↳ TJ 18, INRS
- 19 - Utilisation des roll-conteneurs dans la distribution.
↳ R 307, INRS
- 20 - Moyens de manutentions électriques à conducteur accompagnant.
↳ R 366, INRS
- 21 - Utilisation des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté.
↳ R 389, INRS
- 22 - Conduite en sécurité des équipements de travail mobiles automoteurs et des équipements de levage. Guide pratique des recommandations de la CNAMTS.
↳ DTE 139, CRAMIF
- 23 - La prévention des accidents au cours des opérations de cerclage, manutention et décerclage.
↳ ED 266, INRS
- 24 - Mémento de l'élingueur.
↳ ED 389, INRS
- 25 - La main l'outil et le métier.
↳ ED 610, INRS
- 26 - Le dos mode d'emploi.
↳ ED 761, INRS
- 27 - Chariots de manutention automoteurs. Manuel de conduite.
↳ ED 766, INRS
- 28 - Conduite en sécurité des chariots de manutention à conducteur porté. Formation. Evaluation.
↳ ED 856, INRS
- 29 - Les rayonnages métalliques.
↳ ED 771, INRS
- 30 - Méthode d'analyse des manutentions manuelles.
↳ ED 776, INRS

- 31 - Chariots automoteurs de manutention. Choix et utilisation.
↳ ED 812, INRS
- 32 - Comment améliorer vos manutentions. 160 réalisations d'entreprises.
↳ ED 814, INRS
- 33 - La conduite sans les secousses. Spécial caristes.
↳ ED 1372, INRS
- 34 - La conduite sans les secousses. Spécial mécaniciens.
↳ ED 1373, INRS

5.2.4 - Des publications concernant les lieux de travail

- 35 - La couleur dans les locaux de travail.
↳ ED 40, INRS
- 36 - L'éclairage naturel.
↳ ED 82, INRS
- 37 - Conception des lieux de travail. Démarches, méthodes et connaissances techniques.
↳ ED 718, INRS
- 38 - Incendie et lieux de travail.
↳ ED 789, INRS
- 39 - Le guide de la circulation en entreprise.
↳ ED 800, INRS
- 40 - Principales vérifications périodiques.
↳ ED 828, INRS
- 41 - Implantation des lieux de travail. Prévention des risques professionnels dès la conception.
↳ ND 2095-174-99, INRS

5.2.5 - Des publications concernant les véhicules

- 42 - Utilisation des pneumatiques poids lourds.
↳ R 241, INRS
- 43 - Hayons élévateurs.
↳ ED 679, INRS
- 44 - L'environnement vibratoire au poste de conduite des camions
↳ ND 1869-146-92, INRS
- 45 - Evaluation technique des systèmes de bâchage-débâchage rapide des véhicules routiers.
↳ ND 1911, INRS
- 46 - L'environnement vibratoire au poste de conduite des tracteurs routiers.
↳ NS 68
- 47 - Le VEC de Prost-Transports. La fin du camionnage traditionnel ?
↳ TS mars 93, INRS

5.3 - QUELQUES EXTRAITS DE LA REGLEMENTATION

5.3.1 - Règles de sécurité applicables aux opérations de chargement et de déchargement effectuées par une entreprise extérieure

Arrêté du 26 avril 1996 pris en application de l'article R. 237-1 du code du travail et portant adaptation de certaines règles de sécurité applicables aux opérations de chargement et de déchargement effectuées par une entreprise extérieure.

Le ministre du travail et des affaires sociales,

Vu les articles R. 237-1 et suivants du code du travail ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels ;

Sur le rapport du directeur des relations du travail, Arrête :

Art. 1er. - Les règles de coordination de la prévention définies au présent arrêté adaptent celles qui sont énoncées aux articles R. 237-4 (3e alinéa), R. 237-6, R. 237-7, R. 237-8 et R. 237-22 du code du travail pour les opérations de chargement ou de déchargement exécutées par des entreprises extérieures effectuant le transport de marchandises, en provenance ou à destination d'un lieu extérieur à l'enceinte de l'entreprise utilisatrice, dite entreprise d'accueil.

Il faut entendre par opération de chargement et de déchargement toute activité concourant à la mise en place sur ou dans un engin de transport routier, ou à l'enlèvement de celui-ci, de produits, fonds et valeurs, matériels ou engins, déchets, objets et matériaux de quelque nature que ce soit.

Art. 2. - Les opérations de chargement et de déchargement, telles que définies à l'article précédent doivent faire l'objet d'un document écrit dit «protocole de sécurité» remplaçant le plan de prévention prévu aux articles R. 237-7 et suivants.

Le protocole de sécurité comprend toutes les indications et informations utiles à l'évaluation des risques de toute nature générés par l'opération et les mesures de prévention et de sécurité qui doivent être observées à chacune des phases de sa réalisation.

Ces informations concernent notamment :

1. Pour l'entreprise d'accueil :

- les consignes de sécurité, et particulièrement celles qui concernent l'opération de chargement ou de déchargement ;
- le lieu de livraison ou de prise en charge, les modalités d'accès et de stationnement aux postes de chargement ou de déchargement accompagnées d'un plan et des consignes de circulation ;
- les matériels et engins spécifiques utilisés pour le chargement ou le déchargement ;
- les moyens de secours en cas d'accident ou d'incident ;
- l'identité du responsable désigné par l'entreprise d'accueil, auquel l'employeur délègue ses attributions conformément à l'article R. 237-3.

2. Pour le transporteur :

- les caractéristiques du véhicule, son aménagement et ses équipements ;

- la nature et le conditionnement de la marchandise ;
- les précautions ou sujétions particulières résultant de la nature des substances ou produits transportés, notamment celles qui sont imposées par la réglementation relative au transport de matières dangereuses.

Art. 3. - Le protocole de sécurité défini à l'article 2 est établi dans le cadre d'un échange entre les employeurs concernés ou leurs représentants, préalablement à la réalisation de l'opération.

Chacune des opérations ne revêtant pas le caractère répétitif défini à l'article suivant donne lieu à un protocole de sécurité spécifique.

Art. 4. - Lorsque les opérations de chargement et de déchargement, impliquant les mêmes entreprises, revêtent un caractère répétitif, c'est-à-dire lorsqu'elles portent sur des produits ou substances de même nature, et qu'elles sont effectuées sur les mêmes emplacements, selon le même mode opératoire, mettant en œuvre les mêmes types de véhicules et de matériels de manutention, un seul protocole de sécurité est établi, préalablement à la première opération. Il reste applicable aussi longtemps que les employeurs concernés considèrent que les conditions de déroulement des opérations n'ont subi aucune modification significative, dans l'un quelconque de leurs éléments constitutifs.

Art. 5. - Dans le cas où le prestataire ne peut pas être identifié préalablement par l'entreprise d'accueil, ou lorsque l'échange préalable n'a pas permis de réunir toutes les informations nécessaires, en dérogation aux dispositions de l'article 3, l'employeur de l'entreprise d'accueil ou son représentant doit fournir et recueillir par tout moyen approprié les éléments qui se rapportent au protocole de sécurité.

Art. 6. - Un exemplaire de chaque protocole, daté et signé, est tenu à la disposition des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail des entreprises concernées, ainsi que de l'inspecteur du travail, par les chefs d'établissement de l'entreprise d'accueil et de l'entreprise de transport.

Art. 7. - Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 26 avril 1996.

Pour le ministre et par délégation :

Le directeur des relations du travail,

J. Marimbert

5.3.2 - Manutention des charges

CODE DU TRAVAIL. (Partie Réglementaire - Décrets en Conseil d'Etat)

Section 2 : Limitation des charges

Article R234-5

Sont soumis aux dispositions de la présente section les manufactures, fabriques, usines, chantiers, ateliers, laboratoires, cuisines, caves et chais, magasins, boutiques, bureaux, entreprises de chargement et de déchargement et leurs dépendances de quelque nature que ce soit publics ou privés, laïques ou religieux, même lorsque ces établissements ont un caractère d'enseignement professionnel ou de bienfaisance.

Article R234-6 (Décret n° 75-753 du 5 août 1975 Journal Officiel du 15 août 1975)

Les jeunes travailleurs de moins de dix-huit ans et les femmes employés dans les établissements mentionnés à l'article précédent ne peuvent porter, traîner ou pousser tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de ceux-ci des charges d'un poids supérieur aux poids suivants :

1. Port des fardeaux.

Personnel masculin de quatorze ou quinze ans : 15 kg ;

Personnel masculin de seize ou dix-sept ans : 20 kg ;

Personnel féminin de quatorze ou quinze ans : 8 kg ;

Personnel féminin de seize ou dix-sept ans : 10 kg ;

Personnel féminin de dix-huit ans et plus : 25 kg.

2. Transport par wagonnets circulant sur voie ferrée.

Personnel masculin de moins de dix-huit ans : 500 kg (véhicule compris) ;

Personnel féminin de moins de seize ans : 150 kg (véhicule compris) ;

Personnel féminin de seize ans ou dix-sept ans : 300 kg (véhicule compris) ;

Personnel féminin de dix-huit ans et plus : 600 kg (véhicule compris).

3. Transport sur brouettes.

Personnel masculin de moins de dix-huit ans et féminin de dix-huit ans et plus : 40 kg (véhicule compris).

4. Transport sur véhicules à trois ou quatre roues dits «placières, pousseuses, pousse-à-main», ...

Personnel masculin de moins de dix-huit ans : 60 kg (véhicule compris) ;

Personnel féminin de moins de seize ans : 35 kg (véhicule compris) ;

Personnel féminin de seize ans et plus : 60 kg (véhicule compris).

5. Transport sur charrettes à bras à deux roues dites «baquets», brancards, charretons, voitures à bras, ...

Personnel masculin de moins de dix-huit ans et personnel féminin de dix-huit ans et plus : 130 kg (véhicule compris).

6. Transport sur tricycles porteurs à pédales est interdit aux femmes de moins de dix-huit ans.

Personnel de moins de seize ans : 50 kg (véhicule compris).

Personnel de seize ou dix-sept ans et personnel féminin de dix-huit ans et plus : 75 kg (véhicule compris).

7. Transport sur diables et cabrouets.

Le transport sur diables ou cabrouets est interdit au personnel de moins de dix-huit ans.

Personnel féminin de dix-huit ans et plus : 40 kg (véhicule compris).

Les modes de transport énumérés aux 3. et 5. ci-dessus sont interdits aux femmes de moins de dix-huit ans.

Les modes de transport énumérés aux 6. et 7. ci-dessus sont interdits aux femmes qui se sont déclarées enceintes ainsi qu'aux femmes pour lesquelles le médecin du travail estime nécessaire cette interdiction.

CODE DU TRAVAIL. (Partie Réglementaire - Décrets en Conseil d'Etat)

Section 7 : Manutention des charges

Article R231-66

(Décret n° 92-958 du 3 septembre 1992 art. 1 Journal Officiel du 9 septembre 1992 en vigueur le 1er janvier 1993)

(Décret n° 94-352 du 4 mai 1994 art. 1 | Journal Officiel du 6 mai 1994)

Les dispositions de la présente section s'appliquent à toutes les manutentions dites manuelles comportant des risques, notamment dorso-lombaires, pour les travailleurs en raison des caractéristiques de la charge ou des conditions ergonomiques défavorables.

On entend par manutention manuelle toute opération de transport ou de soutien d'une charge, dont le levage, la pose, la poussée, la traction, le port ou le déplacement, qui exige l'effort physique d'un ou de plusieurs travailleurs.

Article R231-67

(Décret n° 92-958 du 3 septembre 1992 art. 1 Journal Officiel du 9 septembre 1992 en vigueur le 1er janvier 1993)
(Décret n° 94-352 du 4 mai 1994 art. 1 | Journal Officiel du 6 mai 1994)

L'employeur doit prendre les mesures d'organisation appropriées ou utiliser les moyens adéquats, et notamment les équipements mécaniques, afin d'éviter le recours à la manutention manuelle de charges par les travailleurs.

Toutefois, lorsque la nécessité d'une manutention manuelle de charges ne peut être évitée, notamment en raison de la configuration des lieux où cette manutention est effectuée, l'employeur doit prendre les mesures d'organisation appropriées ou mettre à la disposition des travailleurs les moyens adaptés, si nécessaire en combinant leurs effets, de façon à limiter l'effort physique et à réduire le risque encouru lors de cette opération.

Article R231-68

(Décret n° 92-958 du 3 septembre 1992 art. 1 Journal Officiel du 9 septembre 1992 en vigueur le 1er janvier 1993)
(Décret n° 94-352 du 4 mai 1994 art. 1 | Journal Officiel du 6 mai 1994)

Pour la mise en œuvre des principes généraux de prévention définis à l'article L. 230-2 et sans préjudice des autres dispositions du présent code, lorsque la manutention manuelle ne peut pas être évitée, l'employeur doit :

1° Evaluer, si possible préalablement, les risques que font encourir les opérations de manutention pour la sécurité et la santé des travailleurs ;

2° Organiser les postes de travail de façon à éviter ou à réduire les risques, notamment dorso-lombaires, en mettant en particulier à la disposition des travailleurs des aides mécaniques ou, à défaut de pouvoir les mettre en œuvre, les accessoires de préhension propres à rendre leur tâche plus sûre et moins pénible.

Sans préjudice des autres dispositions du présent code, pour l'évaluation préalable des risques et l'organisation des postes de travail, l'employeur doit tenir compte des critères d'évaluation, relatifs notamment aux caractéristiques de la charge, à l'effort physique requis, aux caractéristiques du milieu de travail et aux exigences de l'activité, et des facteurs individuels de risque, tels que définis par arrêté des ministres chargés du travail et de l'agriculture.

Article R231-69

(Décret n° 92-958 du 3 septembre 1992 art. 1 Journal Officiel du 9 septembre 1992 en vigueur le 1er janvier 1993)
(Décret n° 94-352 du 4 mai 1994 art. 1 | Journal Officiel du 6 mai 1994)

Le médecin du travail conseille l'employeur lors de l'évaluation des risques et de l'organisation des postes de travail.

Le rapport écrit prévu à l'article L. 236-4 comporte le bilan des conditions de la manutention manuelle de charges.

Un arrêté des ministres chargés du travail et de l'agriculture énonce les recommandations à faire au médecin du travail, notamment pour lui permettre d'exercer son rôle de conseiller prévu au premier alinéa.

Article R231-70

(Décret n° 92-958 du 3 septembre 1992 art. 1 Journal Officiel du 9 septembre 1992 en vigueur le 1er janvier 1993)

(Décret n° 94-352 du 4 mai 1994 art. 1 | Journal Officiel du 6 mai 1994)

L'employeur doit veiller à ce que les travailleurs reçoivent des indications estimatives et, chaque fois que possible, des informations précises sur le poids de la charge et sur la position de son centre de gravité ou de son côté le plus lourd lorsque la charge est placée de façon excentrée dans un emballage.

Article R231-71

(Décret n° 92-958 du 3 septembre 1992 art. 1 Journal Officiel du 9 septembre 1992 en vigueur le 1er janvier 1993)

(Décret n° 94-352 du 4 mai 1994 art. 1 | Journal Officiel du 6 mai 1994)

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 231-3-1 et des décrets pris pour son application l'employeur doit faire bénéficier les travailleurs dont l'activité comporte des manutentions manuelles :

1° D'une information sur les risques qu'ils encourent lorsque les activités ne sont pas exécutées d'une manière techniquement correcte, en tenant compte des critères d'évaluation définis par l'arrêté prévu à l'article R. 231-68 ;

2° D'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution de ces opérations ; au cours de cette formation, qui doit être essentiellement à caractère pratique, les travailleurs sont instruits sur les gestes et postures à adopter pour réaliser en sécurité les manutentions manuelles.

Article R231-72

(Décret n° 92-958 du 3 septembre 1992 art. 1 Journal Officiel du 9 septembre 1992 en vigueur le 1er janvier 1993)

(Décret n° 94-352 du 4 mai 1994 art. 1 | Journal Officiel du 6 mai 1994)

Lorsque le recours à la manutention manuelle est inévitable et que les aides mécaniques prévues au 2° du premier alinéa de l'article R. 213-68 ne peuvent être mises œuvre, un travailleur ne peut être admis à porter d'une façon habituelle des charges supérieures à 55 kilogrammes qu'à condition d'y avoir été reconnu apte par le médecin du travail, sans que ces charges puissent être supérieures à 105 kilogrammes.



**CAISSE REGIONALE D'ASSURANCE MALADIE
D'ILE-DE-FRANCE**
Service prévention des risques professionnels

17-19 place de l'Argonne - 75019 PARIS

Fax : 01 40 05 38 84

prevention.atmp@cramif.cnamts.fr

www.cramif.fr

**LE SERVICE PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS
DE LA CRAMIF**

*En fonction du lieu d'implantation de votre entreprise, prenez contact
avec le responsable de l'antenne Prévention de votre département*

■ **PARIS**

17-19 place de l'Argonne

75019 PARIS

☎ 01 40 05 38 16

Fax 01 40 05 38 13

antenne75.prevention@cramif.cnamts.fr

■ **SEINE-ET-MARNE**

104 allée des Amaryllis - BP 82

77196 DAMMARIÉ-LES-LYS CEDEX

☎ 01 64 87 02 60

Fax 01 64 37 12 34

antenne77.prevention@cramif.cnamts.fr

■ **YVELINES**

9 rue Porte de Buc

78035 VERSAILLES CEDEX

☎ 01 39 53 41 41

Fax 01 39 51 06 24

antenne78.prevention@cramif.cnamts.fr

■ **ESSONNE**

Immeuble EURO CAP EVRY

507 place des Champs Elysées

91026 EVRY CEDEX

☎ 01 60 77 60 00

Fax 01 60 77 10 05

antenne91.prevention@cramif.cnamts.fr

■ **HAUTS-DE-SEINE**

Immeuble Axe Etoile

105 rue des Trois Fontanot

92022 NANTERRE CEDEX

☎ 01 47 21 76 63

Fax 01 46 95 01 94

antenne92.prevention@cramif.cnamts.fr

■ **SEINE-ST-DENIS**

29 rue Delizy

93698 PANTIN CEDEX

☎ 01 49 15 98 20

Fax 01 49 15 00 07

antenne93.prevention@cramif.cnamts.fr

■ **VAL-DE-MARNE**

12 rue Georges Enesco

94025 CRETEIL CEDEX

☎ 01 42 07 35 76

Fax 01 42 07 07 57

antenne94.prevention@cramif.cnamts.fr

■ **VAL-D'OISE**

9 chaussée Jules César

BP 249 - OSNY

95523 CERGY-PONTOISE CEDEX

☎ 01 30 30 32 45

Fax 01 34 24 13 15

antenne95.prevention@cramif.cnamts.fr

aract
I L E D E F R A N C E

Association Régionale
pour l'Amélioration
des Conditions de Travail

132, rue de Rivoli
75001 PARIS

tél : 01 53 40 90 40

fax : 01 53 40 90 59

aractidf@wanadoo.fr