

**Appel à projet ANACT N°2017-02  
« Dialogue social, territoire et conditions de travail »  
Action sectorielle Territoriale**



**GTFOI  
Groupement des Transporteurs Frigorifiques de l'Océan Indien**

**Note de synthèse<sup>1</sup>  
Contexte du secteur d'activité Transport – Logistique à La Réunion  
Filière Transport frigorifique**



<sup>1</sup> Etablit le 04/02/2018 par Priscilla PILLARD, Nathalie BANCAL-FLORNOY, Yohan GOUDE consultants de l'équipe projet FOCALYS – 3ème Ligne.

## Résumé

L'objet du présent document est de lister l'ensemble des travaux régionaux relatifs aux enjeux de la filière transport frigorifique réunionnaise. Celui-ci permet de :

- **Recenser** en un seul support l'ensemble des diagnostics réalisés et recommandations formulées
- S'assurer d'une **compréhension homogène** de la part des acteurs du projet (équipes projet interne et externe)

Ce document est destiné aux équipes internes et externes du projet et sera notamment remis aux groupes d'expérimentation lors de leurs lancements pour appropriation du contexte et des enjeux.

Depuis 2002, les études locales exposent à la fois les **enjeux** réglementaires, financiers et humains. A ce titre, nous constatons une prépondérance de **risques professionnels** exposant les chauffeurs livreurs notamment à **l'interface livraison/réception**. La manifestation de ces risques se traduit malheureusement par une **sinistralité** importante qui impacte les transporteurs.

Malgré les recommandations faites et la volonté de certains acteurs, peu d'actions ont vu le jour.

Pour répondre aux problématiques récurrentes de la filière transport logistique, la **démarche « Qualité de Vie au Travail »** (QVT) est choisie comme réponse par le GTFOI.

## Sommaire

<b>Résumé.....</b>	<b>2</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
Contexte et enjeux.....	4
Objectifs du Projet .....	4
Résultats attendus .....	5
Étapes du projet.....	5
<b>Contexte de la filière transport frigorifique .....</b>	<b>6</b>
Présentation des acteurs .....	6
Contexte économique.....	6
Contexte social.....	7
<b>Synthèse de l'analyse documentaire .....</b>	<b>8</b>
Sources réglementaires .....	8
1. Contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandise .....	8
2. CGSS ADIR - Protocole de sécurité de chargement et de déchargement – Juin 2012 .....	10
3. DGAL- Mai 2017 .....	10
Sources partenaires socio-économiques.....	10
1. CCIR – Mars 2005 .....	10
2. INTERMETRA- Juillet 2010 .....	10
3. ARVISE – Octobre 2013.....	11
4. Accord Cadre Transport & Logistique 2014.....	11
5. CGSS – Service prévention des risques professionnels - Juin 2016.....	12
6. DIECCTE – Novembre 2017 .....	13
<b>Synthèse des Préconisations .....</b>	<b>13</b>
DIECCTE .....	13
GTFOI .....	13
CCIR .....	14
ACCORD GPEC TL .....	14
ARVISE .....	14
INTERMETRA.....	15
CGSS – PRP .....	16
<b>Axes de travail de cette démarche QVT .....</b>	<b>17</b>
Groupes d'expérimentation.....	17
Pistes d'expérimentation .....	17
<b>ANNEXES.....</b>	<b>18</b>
1. CONTRAT TYPE .....	18
2. PROTOCOLE DE CHARGEMENT / DECHARGEMENT .....	29
3. NOTE DE SERVICE DE LA DGAL .....	37

## Introduction

Cette note de synthèse a l'objectif d'expliquer la raison pour laquelle GTFOI s'est engagé dans un appel à projet lancé par l'ANACT « Dialogue social, territoire et conditions de travail ».

## Contexte et enjeux

GTFOI fédère la grande majorité des transporteurs de produits réfrigérés de l'île.

Constatant qu'une part importante des accidents du travail subis par le personnel des entreprises de transport frigorifique était liée aux conditions de réception chez les destinataires (70% AT en réception), GTFOI a souhaité participer activement en 2016 à un recensement exhaustif des conditions de travail dans les zones de livraison-réception des GMS, mais aussi des CHR.

Ce « chantier », mis en œuvre et suivi par le service de prévention de la CGSS, a permis d'identifier les sources de danger et de risque, à la fois pour le personnel de GTFOI mais aussi pour les autres personnels de la filière Transport-Logistique : réceptionnaires, marchandiseurs, manutentionnaires, etc...

Une restitution des résultats de cette analyse a été présentée en Août 2016 aux organismes et entreprises de la filière lors d'une matinée de La Prévention, organisée par la CGSS.

D'autres études ont également été réalisées sur ce sujet ou sur des sujets proches, proposant d'autres solutions complémentaires à celles préconisées par la CGSS.

La difficulté rencontrée en 2017 par GTFOI a été de mettre en œuvre les préconisations formulées.

Il a ainsi souhaité l'accompagnement d'un cabinet expert. L'appel à projet de l'ANACT était l'occasion pour lui de faire financer cet accompagnement.

Le projet de GTFOI ayant fortement plu à l'ANACT, une subvention lui a été accordée en décembre 2017. GTFOI a ainsi contractualisé avec l'équipe projet FOCALYS-3ème Ligne.

## Objectifs du Projet

GTFOI s'engage dans une démarche QVT pour apporter une nouvelle réponse d'accompagnement à la mise en œuvre d'actions répondant à trois objectifs majeurs pour ses entreprises adhérentes :

- Améliorer les conditions de travail de leurs salariés et veiller à leur sécurité
- Instaurer un climat de confiance avec les enseignes distributeurs et ainsi réduire les temps de déchargement et de contrôles en réception magasin
- Développer des prestations de qualité et veiller à l'hygiène des produits alimentaires qui sont confiés.

A travers ces trois objectifs, c'est l'ensemble de la chaîne logistique que GTFOI souhaite associer à la performance de ses entreprises, qu'elle soit sociale, qualitative et économique.

## Résultats attendus

Par la mise en œuvre de cette démarche QVT, les chauffeurs-livreurs verront leurs conditions de travail s'améliorer grâce à une meilleure prévention de leurs risques professionnels, notamment ceux liés à la pénibilité reconnue et ressentie.

- Les conséquences visibles : amélioration du climat social, un gain de motivation et de performance pour les chauffeurs-livreurs ainsi que pour les réceptionnaires.
- Les bénéfices pour leurs employeurs : diminution de la sinistralité, baisse de l'absentéisme, une meilleure qualité du service.

## Étapes du projet

La méthodologie de notre démarche QVT s'inscrit en 4 phases.

Cet accompagnement permettra la mise en place d'un Accord QVT opérationnel qui sera suivi dans sa mise en œuvre par un COPIL investi.

### 1. Diagnostic

A partir des études menées dans la filière réunionnaise transport frigorifique, l'objectif est d'identifier et hiérarchiser plusieurs axes de travail possibles.

### 2. Mise en place d'un COPIL

Le COPIL est le Chef de projet de cette démarche QVT. Représentatif, il valide l'accord de méthode et pilote les groupes d'expérimentation afin de rédiger un accord et un baromètre QVT.

### 3. Mise en place de groupes d'expérimentation

Les GEX sont les organes opérationnels de cette démarche QVT. Ces groupes d'expérimentation testent leurs actions sur un périmètre défini et restituent au COPIL le fruit de leurs expériences afin que ce dernier ne conserve que les actions les plus pertinentes et identifie les pistes d'amélioration.

Le COPIL ainsi que les groupes d'expérimentation, organes opérationnels, sont le socle de cette démarche. Ils permettent de faire naître l'expérimentation qui est l'essence même de cette démarche innovante.

### 4. Capitalisation et transfert

- Plan de communication externe : lors du lancement de la démarche et lors de la signature de l'Accord QVT
- Séminaires de capitalisation
- Plan de formation : réflexion sur la création d'actions de formation (qualifiante, certifiante ou diplômante) qui professionnaliseront les métiers de chauffeurs-livreurs et de réceptionnaires à la fois sur leurs compétences métiers et leurs compétences transversales.

# Contexte de la filière transport frigorifique

## Présentation des acteurs

Définition :

- Donneur d'ordre DO = Production = Industriels = Entreprises sous-traitant tout ou partie de leur activité logistique et transport
- Preneur d'ordre PO = sous-traitant = plateforme logistique + transporteurs
- Destinataires : réseaux de distributeurs = GMS, petite distribution (commerce de proximité) et CHR



## Contexte économique

Forte pression économique et sociale sur le secteur du Transport – Logistique, parmi les principaux employeurs de l'île.

Difficulté à embaucher des chauffeurs-livreurs, faute de candidats suffisamment formés et motivés.

Contexte économique difficile pour les industriels, les transporteurs et les distributeurs.

Profession très peu fédérée, absence d'instance représentative de la profession forte.

Règlementation du transport complexe qui semble relativement méconnue des DO et des destinataires sur le volet « répartition des tâches et transfert des responsabilités ».

Constat que chez tous les acteurs (donneurs d'ordre, transporteurs, destinataires), la réglementation n'est pas toujours respectée.

La relation commerciale donneur d'ordre - distributeur est impactée par les contraintes organisationnelles du transporteur.

La relation commerciale transporteur-donneur d'ordre est impactée par les exigences de la distribution (notamment sur la question du coût).

Forte sinistralité : Indice de fréquence 2015 = 111,9 GTFOI contre 42,6 CTN C au national (79,7 NAF 4941B). Tarification collective à 5,7% national contre 8,71% (tarification mixte de l'un des acteurs pour 2018).

Perte d'efficacité, de temps, de motivation (tensions sociales), etc.

Perte sur la qualité du service et donc des produits (protocoles d'hygiène, chaîne du froid etc.).

Très faible application des protocoles normalisés et procédures réglementaires (ex : protocole de chargement et de déchargement, protocole de contrôle des températures, etc...).

### Côté Donneurs d'ordre

Forte dépendance des industriels vis-à-vis de la GMS qui distribuent entre 65 et 90% des productions locales des filières bœuf-porc-volaille-œufs et produits laitiers.

### Côté Preneurs d'ordre

Coûts facturés sous-évalués : activités masquées (opérations de chargement déchargement demandées aux chauffeurs livreurs et non contractualisées), coût des AT-MP (AT et usure

professionnelle survenant dans les locaux du distributeur sur des activités non contractuelles), prix des entrants (gazole, matériel, etc).

Forte concurrence parfois déloyale entre transporteurs qui crée des tensions économiques (prix trop bas) et sociales (manque de respect la réglementation du travail lié notamment à l'absence d'une convention collective) et sociétales (manque de respect la réglementation sur l'hygiène alimentaire).

La mauvaise qualité du réseau routier (souvent embouteillé) et la répartition de la petite enseigne sur tout le territoire sont des conditions aggravantes.

## Contexte social

Salariés vieillissants ou présentant une usure professionnelle

Peu de référent sécurité

Pas de formations adaptées aux métiers du transport et de la logistique des produits réfrigérés

La convention collective nationale devrait prochainement s'appliquer dans les DOM TOM

### Conditions physiques difficiles

- Contraintes physiques marquées : manutention manuelle de charges lourdes, postures pénibles, répétitivité,
- Environnement de travail : ambiance lumineuse et sonore, températures extrêmes, écarts de températures, infrastructures et moyens inadaptés
- Rythme de travail : travail en horaires décalés, travail de nuit

### Conditions organisationnelles difficiles

- Principe du « juste à temps »
- Temps d'attente lors du déchargement
- Contenu de formation du personnel peu adapté à ses activités (compétences métier et transversale)
- Méconnaissance réglementaire des acteurs de la filière

Autres risques : risques routiers, risques psychosociaux tels que violences internes/externes, physiques ou verbales, stress (tensions entre les chauffeurs livreurs et réceptionnaires, ou entre les chauffeurs et d'autres usagers de la route ou des riverains, par exemple), risques liés à la manutention mécanique, risques de coup/heurts, chute de plain-pied et de hauteur, etc...

## Synthèse de l'analyse documentaire

A ce jour beaucoup d'actions ont déjà été menées et/ou préconisées par de nombreux acteurs de la prévention des risques professionnels, en vue de réduire la sinistralité de la filière transport frigorifique à La Réunion.

A partir du regard croisé des différents acteurs de la filière, l'objectif est d'identifier et hiérarchiser des axes de travail prioritaires. Le travail d'analyse à partir de cette synthèse regroupe les points de vigilance identifiés ainsi que les préconisations déjà faites depuis plusieurs années, afin de pouvoir proposer une démarche concrète permettant d'avancer.

### Sources réglementaires

#### 1. Contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandise

*cf. annexe : Décret du 12 février 2001 portant approbation du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée*

#### **Principaux extraits :**

Le présent contrat a pour objet le transport en régime intérieur, par un transporteur public, d'envois de marchandises périssables, quel qu'en soit le poids, au moyen de véhicules à température dirigée.

#### 2. 11. Durée de mise à disposition du véhicule.

Par durée de mise à disposition du véhicule, on entend le délai qui s'écoule entre le moment où le véhicule est identifié à son arrivée sur les lieux de chargement ou de déchargement ou dans l'aire d'attente et celui où il est prêt à quitter ces lieux après émargement des documents de transport.

#### 2. 12. Marchandises périssables.

Par marchandises périssables, on entend les denrées et produits sujets à prompt détérioration et / ou dont la conservation justifie le maintien sous température dirigée.

#### 2. 13. Véhicules à température dirigée.

Par véhicules à température dirigée, on entend tout engin isotherme, réfrigérant, frigorifique ou calorifique tels que définis par les textes réglementaires en vigueur.

5. 00. Le transporteur effectue le transport à l'aide d'un matériel adapté aux marchandises à transporter et aux températures requises ainsi qu'aux accès et installations de chargement et de déchargement préalablement définis par le donneur d'ordre.

6. 1. Lorsque la nature de la marchandise le nécessite, celle-ci doit être conditionnée, emballée, marquée ou contremarquée de façon à supporter un transport exécuté dans des conditions normales et des manutentions successives intervenant en cours de transport, et à ne pas constituer une cause de danger pour le personnel de conduite ou de manutention, les autres marchandises transportées, le véhicule ou les tiers.

6. 2. Sur chaque colis, objet ou support de charge, un étiquetage clair doit être effectué pour permettre une identification immédiate et sans équivoque de l'expéditeur, du destinataire, du lieu de livraison, ainsi que de la nature de la marchandise. Les mentions des étiquettes doivent correspondre à celles qui figurent sur le document de transport.

6. 3. Le donneur d'ordre répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage, ainsi que d'un manquement à l'obligation d'information.

Le fait que le transporteur n'a pas formulé de réserves à leur sujet lors de la prise en charge de la marchandise ne lui interdit pas d'invoquer ultérieurement l'absence, l'insuffisance ou la défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage, de l'étiquetage, ainsi qu'un manquement à l'obligation d'information incombant au donneur d'ordre.

7. 1. Pour les envois inférieurs à trois tonnes : Le transporteur exécute sous sa responsabilité les opérations de chargement, d'arrimage et de déchargement de l'envoi à partir de sa prise en charge et jusqu'à sa livraison, à savoir :

-soit :

a) Pour les établissements industriels et commerciaux, de même que pour les chantiers, dans leur enceinte, après que l'envoi a été amené par l'expéditeur au pied du véhicule ou jusqu'à ce qu'il soit déposé au pied du véhicule, selon le cas ;

b) Pour les commerces sur rue, au seuil des magasins.

Toute manutention de l'envoi en deçà ou au-delà des lieux visés ci-dessus est réputée exécutée pour le compte du donneur d'ordre ou du destinataire et sous leur responsabilité.

8. 3. Température à l'arrivée.

Une vérification contradictoire de la température de la marchandise est effectuée.

9. 1. Règles générales.

La livraison est effectuée entre les mains de la personne désignée comme destinataire sur le document de transport ou de son représentant. Dès que cette personne a pris possession de l'envoi, elle en donne décharge au transporteur en signant le document de transport.

Le destinataire peut, à cette occasion, formuler des réserves motivées sur l'état de la marchandise. Le fait qu'il n'a pas formulé de réserves à la livraison ne lui interdit pas d'invoquer ultérieurement une perte ou une avarie à la marchandise dans les conditions du droit commun.

La signature du destinataire ou de son représentant est la preuve de la remise et de l'acceptation de l'envoi ; elle est accompagnée du nom du signataire, de la date et de l'heure de la livraison ainsi que du cachet commercial de l'établissement.

11. Identification du véhicule et durées de mise à disposition en vue du chargement ou du déchargement

A l'arrivée du véhicule sur les lieux de chargement ou de déchargement ou dans l'aire d'attente, même si elle est extérieure, le transporteur informe le représentant de l'établissement de chargement ou de déchargement que son véhicule est à disposition pour effectuer l'une ou l'autre de ces opérations. L'heure de cette mise à disposition est immédiatement consignée par le transporteur sur le document de suivi, ce qui constitue l'identification du véhicule au sens de la loi n° 98-69 du 6 février 1998.

L'identification est le point de départ des durées de mise à disposition du véhicule en vue du chargement ou du déchargement.

Ces durées prennent fin au moment où est consignée sur le document de suivi l'heure où le véhicule est prêt à partir, l'opération de chargement ou de déchargement terminée et les documents de transport émargés remis au transporteur.

11. 1. Pour les envois inférieurs à trois tonnes.

Les durées totales de mise à disposition du véhicule sont au maximum :

1° Pour les envois inférieurs à cent kilogrammes composés de moins de vingt colis : de quinze minutes.

2° Pour les autres envois : de trente minutes.

En cas de dépassement non imputable au transporteur des durées ainsi fixées, le transporteur perçoit du donneur d'ordre ou du destinataire, selon le cas, un complément de rémunération pour frais d'immobilisation du véhicule et / ou de l'équipage, facturé séparément, conformément aux dispositions de l'article 17 ci-après. (cf. annexe)

## 2. CGSS ADIR - Protocole de sécurité de chargement et de déchargement – Juin 2012

La réglementation du travail a défini des règles particulières de prévention afin de prendre en compte les spécificités des opérations de chargement et de déchargement. Pour évaluer les risques générés par l'opération, le code du travail impose la création d'un protocole de sécurité écrit (cf. annexe)

## 3. DGAL- Mai 2017

Source : *Protocole interprofessionnel de contrôle des températures des denrées lors de leur livraison/réception (cf. annexe : Note de service DGAL/SDSSA/2017-425 10/05/2017)*

Objectif : limiter les risques d'interprétations divergentes entre les opérateurs des mesures effectuées, au moment uniquement du déchargement.

Produits concernés : denrées animales ou d'origine animale, produits de la pêche et de l'aquaculture.

## Sources partenaires socio-économiques

### 1. CCIR – Mars 2005

Source : *Charte de bonnes pratiques applicable par les acteurs de la filière du transport routier de marchandises*

Elle rappelle aux acteurs de la filière le nouveau cadre à appliquer.

Objectif de professionnalisation et d'assainissement du secteur. Régulation sur secteur en vue d'assurer une saine concurrence.

- Volet « lutte contre l'insécurité routière » : vitesse, poids, dimensions, états alcooliques.
- Volet « lutte contre la non application de la législation au travail » : analyse des disques chronotachygraphe, durée du travail, travail illégal. Sous-traitance autorisée dans la limite de 15% du CA annuel.
- Volet « lutte infraction économique » : prix trop bas.

En cas de non-respect du nouveau cadre légal, des sanctions pénales, sanctions administratives sont prévues.

### 2. INTERMETRA- Juillet 2010

Sources : *Rapport de Jean-Roch Le Tareau - Port de charges lourdes au poste de Chauffeur-Livreur à Centrale-Frais.*

- Constat de fortes contraintes physiques avec des déplacements répétés avec port de charges lourdes, de gestes et postures contraignants, et une gestion du temps tendue.
- Des facteurs aggravants comme le mauvais état des sols ou la non adaptation des surfaces pour le matériel roulant ou les déplacements à pieds, les distances trop importantes entre le point de déchargement initial et le point de dépose finale des produits, le dimensionnement insuffisant des accès, l'obstacle au passage avec les produits ou avec les matériels roulants, l'absence d'auxiliaires de manutention pour le déchargement des camions et le transfert en chambre froide ; ainsi que des balances pas toujours adaptées pour le pesage des produits.

### 3. ARVISE – Octobre 2013

Étude relative à la performance de la chaîne logistique.

Diagnostic posé à partir de l'analyse de situations de travail chez les différents acteurs de la chaîne logistique

Nécessité d'un système d'information adapté – EDIrun en cours de déploiement depuis 2009 en intégrant un mode dégradé. La dématérialisation nécessite la réduction des procédures.

La communication orale entre les acteurs reste essentielle.

Faible niveau de renouvellement du parc matériel.

Profession de plus en plus réglementée et peu structurée

Mauvaise image avec des difficultés à recruter.

Surcharge des containers

Cellule de médiation existante à la CCIR.

#### Conditions de livraison difficiles :

- Embouteillages aux abords des villes.
- Absence de quai de livraison et de voies d'accès appropriées.
- Non-respect de la réglementation.
- Détérioration des contenants – source d'AT.
- Temps d'attente sur les lieux de livraison non pris en charge par les DO.
- Contrôles de livraison insuffisamment sécurisés ralentissant chaque réception de commande (contrôle produit par produit).
- Survenance d'AT chez les chauffeurs livreurs sur des activités non contractuelles
- Surcoût pour les transporteurs et dégradation des relations sociales et commerciales entre les acteurs de la filière.

### 4. Accord Cadre Transport & Logistique 2014

*GPEC sectorielle et territoriale Transports & logistique*

*Fiches Action*

#### Volet formation

L'offre de formation initiale en transport et logistique à La Réunion est principalement axée sur les formations obligatoires ou spécifiques (matières dangereuses). Elle ne propose que peu de formations diplômantes et qualifiantes. Nécessité d'adapter et de développer l'offre de formation.

Salariés vieillissants ou présentant une usure professionnelle.

Peu de référent sécurité.

Postes à risques non identifiés.

Risque routier banalisé.

Méconnaissances des dispositifs de lutte contre l'exclusion professionnelle (inaptitude partielle ou totale – reclassement).

Système de remontée d'information permettant l'analyse des accidents ou incidents pas assez efficient

## 5. CGSS – Service prévention des risques professionnels - Juin 2016

Mémoire étudiant Florian QUENTIN.

*Prévention des risques professionnels pour le livreur et la sécurité alimentaire du consommateur.*

*Étude auprès de cinq entreprises de transport de marchandises sous températures contrôlées pour réduire le taux croissant d'accidents du travail, analyser la productivité, et assurer une sécurité constante et une pénibilité moindre.*

Il est relevé que 70% des accidents de travail référencés au cours de livraisons de marchandises se produisent lorsque le salarié se trouve chez les clients à livrer.

Constat d'un non-respect généralisé de la chaîne du froid, car très peu de magasins possèdent un agencement et des locaux adaptés à la réception de produits frais et surgelés, ou ne respectent tout simplement pas les températures réglementaires. Les causes identifiées :

- Réception qui se fait à l'air libre (température ambiante).
- Magasin livré ne possédant pas de sas réfrigéré ou insuffisamment froid.
- Contrôle des marchandises fait en rayon ou tout autre endroit non réglementaire au niveau de la température.
- Contrôle des produits surgelés pas fait en chambre froide.

Demande exagérée des magasins par rapport au protocole réglementaire, le travail du livreur est censé s'arrêter au niveau de la zone de livraison du magasin, mais ils doivent :

- S'occuper du transfert et rangement des marchandises en chambres froides ou en rayons.
- Effectuer de la manutention supplémentaire (démontage des palettes et pesées des caisses de marchandises unes à unes).
- Faire le rangement de la zone de livraison.
- Aider aux contrôles des marchandises particulièrement longs.
- Reprendre des déchets d'emballage des marchandises.

Des conditions de travail accentuant la pénibilité :

- Les GMS, petites distributions ou collectivités (et surtout pour ces deux dernières) ne possèdent pas toujours un quai de déchargement.
- Des sauts de températures entre le transport, la zone de déchargement et les zones de stockage chez les réceptionnaires.
- Les monte-charges ou ascenseurs engendrent des temps d'attente ou des gênes puisqu'ils sont utilisés par le personnel ou autres livreurs.
- Les chariots porte-viandes pas forcément présents aux réceptions des magasins, obligent les livreurs à décharger les carcasses une à une « à l'épaule ».

Certains paiements des marchandises en espèces (petites distributions par exemple) représentent une responsabilité pour le livreur : perte de l'argent, vol, etc...

Les sources de pénibilité et les risques d'atteinte à la santé et à la sécurité du chauffeur-livreur peuvent être :

- Particulières à chacune des entreprises (transport de lourdes carcasses de viandes, de palettes lourdes et/ou hautes, rolls-conteneurs surchargés sur des sols pentus ou en mauvais état, manutention supplémentaire liée aux contrôles par pesage).
- En fonction de la nature des marchandises transportées et des conditions de livraisons rencontrées chez certains destinataires spécifiques.

## Étude conjointe menée par SOTRAM (Guillaume LIEGAULT) et par le service prévention de risques professionnels (Françoise FONTAINE) Aout 2016.

*Quelles actions pour améliorer les conditions de livraison des produits sous température dirigée ?*

Le relevé du temps passé ainsi que le poids livré chez le destinataire permettent de calculer un ratio de « productivité » (indicateurs en kg/mn) établissant un comparatif chiffré entre les clients livrés et la qualité de la performance obtenue.

Pour la sinistralité, les manutentions manuelles sont la 1<sup>ère</sup> cause d'accidents du travail et de maladies professionnelles (TMS et lombalgies); et les chutes de plain-pied (glissade, trébuchement...) représentent 20%. 70% des accidents a lieu dans l'entreprise d'accueil.

### Des points d'alerte sont soulignés sur la qualité de l'accueil et des échanges :

- Des réceptionnaires absents à l'arrivée générant un temps d'attente.
- Des relations interprofessionnelles parfois tendues.
- Un non-respect de la priorité aux camions frigorifiques.
- Pas de partage de procédures normalisées (contrôle produits et températures).
- Une incompatibilité entre horaires de livraisons et horaires de réception.
- Cheminement du conducteur à pied.
- Risque de chute de hauteur.
- Interférence avec d'autres activités (ex : circulation routière ou piétonne, ...).
- La bonne compréhension des consignes par les différents intervenants.

## **6. DIECCTE – Novembre 2017**

*Powerpoint*

Reprise de manière synthétique d'éléments de diagnostic produits par l'ARVISE et certaines de ses préconisations.

## **Synthèse des Préconisations**

### **DIECCTE**

- Digitalisation des échanges de données
- Montée en compétences des responsables d'organisations
- Mise aux normes des équipements et infrastructures de chargement et déchargement
- Réduction de la pénibilité au travail des chauffeurs livreurs
- Réduction de l'accidentologie des chauffeurs livreurs

### **GTFOI**

Faire appliquer les réglementations et procédures pour :

- Responsabiliser chaque acteur
- Améliorer le maintien de la chaîne du froid
- Améliorer la productivité des opérations de livraison/réception

## CCIR

- Respecter les signes de reconnaissance sur les véhicules de transports routiers de marchandises.
- Appliquer les textes législatifs relatifs à :
  - o la responsabilisation des acteurs et notamment des donneurs d'ordre
  - o la lutte contre le travail illégal
- Respecter les contrats-types
- Respecter les protocoles de sécurité-plan de sureté

## ACCORD GPEC TL

### **Axe 2 – Améliorer les conditions de travail**

Proposition de faire intervention de l'ADIR sur le protocole chargement-déchargement

#### **Volet 1 – Agir pour la prévention des risques professionnels**

- o Campagne de prévention
- o Information sur les aides financières CGSS
- o Mise en place de salariés référents obligatoires
- o Mise en place de chargé de mission prévention
- o Identification des facteurs de risque
- o Organiser des sessions de formation à la prévention du risque routier
- o Cf. suite du document (fiche action)

### **Axe 3 – Gérer les compétences actuelles et à venir**

#### **Volet 3 - Mettre en place un dispositif « portefeuille de compétences » pour le métier de conducteur**

- o Mettre en place un dispositif « portefeuille de compétences » reconnu par la profession
- o Organiser les carnets de compétences autour de métiers ou de spécialités, permettant aux salariés d'apprécier et décrire par eux-mêmes les composantes de la maîtrise professionnelle de leur métier
- o Proposer un format/support harmonisé et homogène
- o Sensibiliser les salariés, demandeurs d'emploi et personnes formées à l'intérêt de détenir ce carnet de compétences pour préparer un entretien avec un employeur, faire le point sur ses pistes d'évolution, etc.
- o Renforcer l'accès au dispositif VAE, et améliorer l'accompagnement

## ARVISE

Les services de prévention de la DIECCTE et de la CGSS se veulent plus coercitifs notamment sur non-application d'un protocole de chargement/déchargement

### **Transmission des informations**

- Mettre en place une politique commune de management des risques pour une logique proactive et non plus une approche réactive
- Professionnaliser les acteurs de la chaîne logistique en les formant sur la base de l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité).

- Réaliser un état des lieux des pratiques en matière de gestion de l'information
- Adapter les systèmes d'information destinés à l'initia à des grandes entreprises à des PME = nécessité d'un outil SMART (simple, mesurable, adaptable, réaliste, transmissible)
- Créer une association locale ou un rattachement national

### **Favoriser les bonnes pratiques**

- Faire intervenir la DEAL.
- Organiser une conférence avec les donneurs d'ordre (DO) pour leur rappeler leur co-responsabilité.
- S'appuyer sur des partenaires (DO / TRANSPORTEURS / DISTRIBUTEURS) exemplaires.
- Renforcer les contrôles sur l'application de la réglementation notamment en matière de d'hygiène et de respect de la chaîne du froid.

### **Optimisation des flux du transport**

#### **1. Améliorer l'organisation de la livraison**

- Mettre en place un système de rendez-vous.
- Étudier les possibilités d'ouverture des plages horaires de réception élargies à la journée.
- Réflexion à mener également avec les fournisseurs pour l'organisation du passage du marchandiseur en rayon.
- Implication des industriels sur la préparation des commandes sécurisées.
- Favoriser le fonctionnement en flux informatisé : (rejoint le projet EDI).
- Améliorer la sécurisation des préparations de commandes : filmage des palettes, installation des bandeaux de sécurité, utilisation de housses en températures dirigés pour les rolls.

#### **2. Améliorer les infrastructures**

- Aménagement des sites de réception.
- Intégrer dans les commissions de contrôle : ces contraintes d'exploitation à prendre en compte pour le permis de construire => sensibilisation des participants à ces commissions.

#### **3. Favoriser la professionnalisation des acteurs**

- Proposer des formations aux professionnels :
  - ✓ de la préparation de commande de l'industrie agroalimentaire : sécurisation, groupage.
  - ✓ de la réception chez les clients finaux : réceptionnaire (accueil des chauffeurs, gestion des contenants, gestion des consignes).

## **INTERMETRA**

- La réduction du poids des charges à manutentionner est l'une des solutions les plus adaptées pour réduire la pénibilité de l'activité, en tendant vers des produits de <30 kg en sensibilisant les clients à l'avantage des formats de produits plus légers.
- S'équiper d'un chariot porteur de carcasse, achat groupé de portique porte-viande et balance adaptées pour portiques et palettes.
- Installer dans les entreprises des quais adaptés aux camions (niveleur de quai, sas d'étanchéité...), et des rails de translation aériens pour le déplacement des lourdes carcasses chez les clients à forte demande, avec adaptation d'une balance dans le système de rail.
- Créer des formations gestes et postures réalisées avec la participation des salariés les plus expérimentés et réactualiser périodiquement les connaissances.
- Adapter la disponibilité et les moyens humains lors de la réception des marchandises en magasin.

**Mémoire étudiant Florian QUENTIN – Juin 2016**

- Aménager les structures d'accueil et de réception afin de réduire l'accidentologie.
- Solutions d'aides et subventions de la CGSS ; pour prévention et la sensibilisation des parties intéressées (formations sur les méthodes de travail dans le domaine du transport et de la logistique, sur la sécurité, l'hygiène et la chaîne du froid) pour les chauffeurs-livreurs, réceptionnaires, personnel de magasin, donneurs d'ordres.
- Renforcer des procédures comme :
  - ✓ Affichage du protocole de sécurité « chargement / déchargement » à la réception, validant la connaissance par le magasin de l'existence de ce protocole, ou de la conformité du protocole affiché avec un protocole « type ».
  - ✓ Utilisation du contrat type reprenant les différents articles législatifs relatifs au transport de marchandises comme document de référence en cas de non affiliation à un contrat particulier entre l'expéditeur et le destinataire.
- Amélioration des ratios de productivité en augmentant les poids de produits livrés pour un magasin, et avec un temps de contrôle pas trop excessif et une manutention facilitée avec des produits livrés sur palettes.

**Etude conjointe menée par SOTRAM (Guillaume LIEGAULT) et par le service prévention de risques professionnels (Françoise FONTAINE) Aout 2016.**

- Des axes d'amélioration pourraient être envisagés :
  - Affichage et connaissance des consignes (limitation de vitesse, sens de circulation, etc.).
  - Point d'accueil et réceptionnaire identifiable.
  - Aire d'attente et de stationnement à déterminer.
  - Répartition des tâches bien définie.
  - Dimension de la zone de manœuvre.
  - Éclairage de la zone.
  - Guidage de la manœuvre et limitation de la marche arrière.
  - Signalisation des zones dangereuses.
  - Respect par l'ensemble des acteurs du protocole de sécurité chargement /déchargement, ainsi que
  - Des dispositions du contrat type de transport de marchandises périssables sous température dirigée.
  - Harmonisation des procédures de contrôles.
- Le contenu du contrat type « Transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée » est précisé pour régler les relations entre le donneur d'ordre et le transporteur, ainsi que le réceptionnaire.
- Rappel de l'utilisation de la lettre de voiture qui fait office de reçu lors du retrait des marchandises chez l'expéditeur et de sa livraison au destinataire.
- Pour les envois de 3 tonnes et plus, le déchargement doit être effectué par l'entreprise d'accueil, sauf convention contraire.
- Si le conducteur doit participer aux opérations de chargement et de déchargement, le contrat commercial doit le prévoir.

## Axes de travail de cette démarche QVT

### Groupes d'expérimentation

Résultats attendu commun aux trois GEX :

- ⇒ Renouer un dialogue social continu et de qualité entre les acteurs de la filière pour la recherche de compromis.

#### **GEX 1**

**Thème : Améliorer les conditions de travail des salariés et veiller à leur sécurité**

- Objectifs : Améliorer la protection des salariés sur un plan physique et moral (prévention des risques professionnels).
- Résultats attendus : Identifier les sources principales d'AT-MP, renforcer les actions de prévention.

#### **GEX 2**

- **Thème : Partager des connaissances et instaurer des pratiques communes entre destinataires et transporteurs**

- Objectifs : Clarifier les missions entre les opérateurs de terrain (expéditeurs, chauffeurs livreur et réceptionnaires).
- Résultats attendus : Faciliter les opérations de déchargement et de contrôle à réception.

#### **GEX 3**

**Thème : Garantir la qualité, l'hygiène et la sécurité des produits à l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique**

- Objectifs : Adopter le protocole de chargement-déchargement proposé par l'ADIR et la CGSS, partager les bases règlementaires communes aux différents métiers de la chaîne logistique et renforcer le système de traçabilité et de contrôle de la marchandise.
- Résultats attendus : Faire respecter les bases règlementaires communes aux différents métiers de la chaîne logistique.

### Pistes d'expérimentation

Elles sont nombreuses, proposées par les partenaires qui accompagnent depuis plusieurs années cette filière : ARVISE, DIECCTE, CGSS...

Il reviendra aux groupes d'expérimentation (GEX) d'identifier celles qu'ils jugeront les plus pertinentes et dont la mise en œuvre pourra donner des résultats plus ou moins rapides. Les premiers bénéficiaires encourageront le changement tant dans le plan relationnel que sur le mode opérationnel.

**Fin de cette note de synthèse.**

# ANNEXES

## 1. CONTRAT TYPE

### **Décret du 12 février 2001 portant approbation du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée**

#### **Article 1er**

##### **Objet et domaine d'application du contrat**

Le présent contrat a pour objet le transport en régime intérieur, par un transporteur public, d'envois de marchandises périssables, quel qu'en soit le poids, au moyen de véhicules à température dirigée, moyennant un prix devant assurer une juste rémunération du service ainsi rendu, le tout conformément aux dispositions de la loi no 82 - 1153 du 30 décembre 1982, notamment de ses articles 6, 8, 9 et 32, ainsi que des textes pris pour son application.

Sont exclues du champ d'application du présent contrat type les marchandises transportées en conteneurs maritimes ou aériens et en citernes.

Quelle que soit la technique de transport utilisée, ce contrat règle les relations du donneur d'ordre et du transporteur public routier ou des transporteurs publics intervenant successivement dans le transport de l'envoi ainsi que les relations de ces transporteurs publics successifs entre eux.

Il s'applique de plein droit, à défaut de convention écrite sur l'ensemble ou certaines des matières mentionnées au II de l'article 8 de la loi no 82 - 1153 du 30 décembre 1982.

En cas de relations suivies entre un donneur d'ordre et un transporteur public ayant fait l'objet d'une convention écrite générale conclue conformément aux dispositions du II de l'article 8 de la loi no 82 - 1153 du 30 décembre 1982, chaque envoi est p résumé exécuté aux conditions de cette convention.

#### **Article 2**

##### **Définitions**

###### **2.1. Envoi.**

L'envoi est la quantité de marchandises, emballage et support de charge compris, mise effectivement, au même moment, à la disposition d'un transporteur et dont le transport est demandé par un même donneur d'ordre pour un même destinataire d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique et faisant l'objet d'un même contrat de transport.

###### **2.2. Donneur d'ordre.**

Par donneur d'ordre, on entend la partie (expéditeur, commissionnaire de transport ou autre) qui conclut le contrat de transport avec le transporteur.

###### **2.3. Colis.**

Par colis, on entend un objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, quels qu'en soient le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire lors de la remise au transporteur (bac, caisse, carton, conteneur, fardeau, palette cerclée ou filmée par le donneur d'ordre, roll, etc.), même si le contenu en est détaillé dans le document de transport.

###### **2.4. Jours non ouvrables.**

Par jours non ouvrables, on entend les dimanches et les jours de fêtes légales ainsi que les jours d'interdiction de circulation imposés par les pouvoirs publics. En outre, les autres jours de fermeture de l'établissement où s'effectue la prise en charge ou la livraison de la marchandise sont considérés comme jours non ouvrables si le transporteur en est dûment avisé par le donneur d'ordre lors de la conclusion du contrat de transport.

###### **2.5. Distance - itinéraire.**

La distance de transport est celle de l'itinéraire le plus direct, compte tenu des contraintes de sécurité et des infrastructures de transport, du recours à des plates - formes, des caractéristiques du véhicule et de la nature des marchandises transportées.

#### 2.6. Rendez - vous.

Par rendez - vous, on entend la fixation, d'un commun accord entre le donneur d'ordre et le transporteur, d'un jour et d'une heure précis et fermes pour la mise à disposition du véhicule au lieu de chargement ou au lieu de déchargement.

#### 2.7. Plage horaire.

Par plage horaire, on entend la période, pour un jour donné ou non, fixée d'un commun accord entre le donneur d'ordre et le transporteur pour la mise à disposition du véhicule sur les lieux de chargement ou de déchargement. Sa durée maximale est de quatre heures.

#### 2.8. Prise en charge.

Par prise en charge, on entend la remise physique de la marchandise au transporteur, qui l'accepte.

#### 2.9. Livraison.

Par livraison, on entend la remise physique de la marchandise au destinataire ou à son représentant qui l'accepte.

#### 2.10. Livraison contre remboursement.

Par livraison contre remboursement, on entend le mandat accessoire du contrat de transport, donné par le donneur d'ordre au transporteur, qui l'accepte, de se faire remettre concomitamment à la livraison une somme grevant la marchandise. La stipulation d'une livraison contre remboursement ne vaut pas déclaration de valeur.

#### 2.11. Durée de mise à disposition du véhicule.

Par durée de mise à disposition du véhicule, on entend le délai qui s'écoule entre le moment où le véhicule est identifié à son arrivée sur les lieux de chargement ou de déchargement ou dans l'aire d'attente et celui où il est prêt à quitter ces lieux après éménagement des documents de transport.

#### 2.12. Marchandises périssables.

Par marchandises périssables, on entend les denrées et produits sujets à prompt détérioration et/ou dont la conservation justifie le maintien sous température dirigée.

#### 2.13. Véhicules à température dirigée.

Par véhicules à température dirigée, on entend tout engin isotherme, réfrigérant, frigorifique ou calorifique tels que définis par les textes réglementaires en vigueur.

#### 2.14. Laissé - pour - compte.

Par laissé - pour - compte, on entend l'envoi dont le destinataire a refusé de prendre livraison pour quelque motif que ce soit et qui est laissé à la disposition du transporteur par le donneur d'ordre, lequel l'analyse en perte totale.

### **Article 3**

#### **Informations et documents à fournir au transporteur**

3.1. Le donneur d'ordre fournit au transporteur, dans le cadre des dispositions des articles 24 et 25 de la loi no 95 - 96 du 1er février 1995, préalablement à la présentation du véhicule au chargement, par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation, les indications suivantes :

- a) Les noms et les adresses complètes, ainsi que les numéros de téléphone, télex et télécopie de l'expéditeur et du destinataire ;
- b) Les noms et les adresses complètes, ainsi que les numéros de téléphone, télex et télécopie des lieux de chargement et de déchargement, lorsque ces derniers diffèrent de ceux indiqués ci - dessus ;
- c) Le nom et l'adresse du donneur d'ordre ;
- d) Les dates et, si besoin est, les heures de chargement et de déchargement ;
- e) Les heures limites de mise à disposition du véhicule en vue du chargement et du déchargement ;
- f) La nature de la marchandise, le poids brut de l'envoi, les marques, le nombre de colis, d'objets ou de supports de charge (bacs, palettes, rolls, etc.) qui constituent l'envoi ;
- g) Le cas échéant, les dimensions des colis, des objets ou des supports de charge présentant des caractéristiques spéciales ;
- h) S'il y a lieu, le métrage linéaire de plancher ou le volume nécessaires ;
- i) La spécificité de la marchandise quand cette dernière requiert des dispositions particulières (marchandises dangereuses, denrées alimentaires, etc.) ;

- j) Pour les denrées alimentaires, l'état physique de la marchandise (frais, réfrigéré, surgelé, congelé, sec, etc.), sa destination et son conditionnement ainsi que, s'il s'agit d'un retour, du motif de ce dernier. ;
  - k) Pour les marchandises dangereuses, la désignation réglementaire, les numéros de code « danger » et de code « matière » ;
  - l) La température de la marchandise à maintenir au cours du transport ;
  - m) La température de la marchandise au moment de la remise du chargement ainsi que celle (fourchette admise) à laquelle la marchandise doit être remise au destinataire ;
  - n) Les modalités de paiement (port payé ou port dû) ;
  - o) Toute autre modalité d'exécution du contrat de transport (livraison contre remboursement, déboursé, déclaration de valeur, déclaration d'intérêt spécial à la livraison, etc.) ;
  - p) Le numéro de la commande et les références de l'envoi, quand ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat ;
  - q) Le cas échéant, les prestations annexes convenues et leurs modalités d'exécution ;
  - r) Les instructions spécifiques en cas d'empêchement à la livraison (nouvelle présentation, livraison à domicile, mise en entrepôt, retour, vente ou destruction de la marchandise, etc.).
- 3.2. En outre, le donneur d'ordre informe le transporteur des particularités non apparentes de la marchandise et de toutes données susceptibles d'avoir une incidence sur la bonne exécution du contrat de transport.
- 3.3. Le donneur d'ordre fournit au transporteur, en même temps que la marchandise, les renseignements et les documents d'accompagnement nécessaires à la bonne exécution d'une opération de transport soumise à une réglementation particulière, telle que régie, douane, police, marchandises dangereuses, denrées alimentaires, etc.
- 3.4. Le document de transport est établi sur la base de ces indications. Il est complété, si besoin est, au fur et à mesure de l'opération de transport ; un exemplaire est remis au destinataire au moment de la livraison.
- 3.5. Le donneur d'ordre supporte vis - à - vis du transporteur les conséquences d'une déclaration fautive ou incomplète sur les caractéristiques de l'envoi ainsi que d'une absence ou d'une insuffisance de déclaration ayant eu pour effet, entre autres, de dissimuler le caractère dangereux ou frauduleux des marchandises transportées.

#### **Article 4**

##### **Modification du contrat de transport**

Le donneur d'ordre dispose de la marchandise jusqu'au moment où le destinataire fait valoir ses droits.

Toute nouvelle instruction du donneur d'ordre ayant pour objet la modification des conditions initiales d'exécution du transport est donnée ou confirmée immédiatement par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.

Le transporteur n'est pas tenu d'accepter ces nouvelles instructions si elles sont de nature à l'empêcher d'honorer les engagements de transport pris antérieurement. Il doit en aviser immédiatement le donneur d'ordre par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.

Lorsque les instructions entraînent une immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage, le transporteur perçoit un complément de rémunération pour frais d'immobilisation facturé séparément, conformément aux dispositions de l'article 17 ci - après.

Toute modification au contrat entraîne un réajustement du prix initial.

## **Article 5**

### **Matériel de transport**

Le transporteur effectue le transport à l'aide d'un matériel adapté aux marchandises à transporter et aux températures requises ainsi qu'aux accès et installations de chargement et de déchargement préalablement définis par le donneur d'ordre.

## **Article 6**

### **Conditionnement, emballage et étiquetage des marchandises**

6.1. Lorsque la nature de la marchandise le nécessite, celle-ci doit être conditionnée, emballée, marquée ou contremarquée de façon à supporter un transport exécuté dans des conditions normales et des manutentions successives intervenant en cours de transport, et à ne pas constituer une cause de danger pour le personnel de conduite ou de manutention, les autres marchandises transportées, le véhicule ou les tiers.

6.2. Sur chaque colis, objet ou support de charge, un étiquetage clair doit être effectué pour permettre une identification immédiate et sans équivoque de l'expéditeur, du destinataire, du lieu de livraison, ainsi que de la nature de la marchandise. Les mentions des étiquettes doivent correspondre à celles qui figurent sur le document de transport.

6.3. Le donneur d'ordre répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage, ainsi que d'un manquement à l'obligation d'information.

Le fait que le transporteur n'a pas formulé de réserves à leur sujet lors de la prise en charge de la marchandise ne lui interdit pas d'invoquer ultérieurement l'absence, l'insuffisance ou la défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage, de l'étiquetage, ainsi qu'un manquement à l'obligation d'information incombant au donneur d'ordre.

6.4. Les supports de charge (bacs, palettes, rolls, etc.) utilisés pour le transport font partie intégrante de l'envoi. Leur poids est inclus dans le poids brut déclaré de l'envoi. Ils ne donnent lieu ni à consignation, ni à location au transporteur, ni à aucune déduction sur les frais de transport.

Dans le cadre du contrat de transport, le transporteur n'effectue ni échange, ni fourniture, ni location des supports de charge. Toute autre disposition fait l'objet d'une prestation annexe, ainsi que d'une rémunération spécifique, convenues entre les parties.

Le transport en retour des supports de charges vides fait l'objet d'un contrat de transport distinct.

## **Article 7**

### **Chargement, arrimage, déchargement**

Les opérations de chargement, de calage et d'arrimage, d'une part, de déchargement, d'autre part, incombent, respectivement, au donneur d'ordre ou au destinataire, sauf pour les envois inférieurs à trois tonnes.

Le chargement doit permettre une circulation normale de l'air.

La responsabilité des dommages matériels survenus au cours de ces opérations pèse sur celui qui les exécute.

Le transporteur met en oeuvre dans tous les cas les moyens techniques de transfert propres au véhicule. Il est responsable des dommages résultant de leur fait.

7.1. Pour les envois inférieurs à trois tonnes.

Le transporteur exécute sous sa responsabilité les opérations de chargement, d'arrimage et de déchargement de l'envoi à partir de sa prise en charge et jusqu'à sa livraison, à savoir :

- soit :

- a) Pour les établissements industriels et commerciaux, de même que pour les chantiers, dans leur enceinte, après que l'envoi a été amené par l'expéditeur au pied du véhicule ou jusqu'à ce qu'il soit déposé au pied du véhicule, selon le cas ;
- b) Pour les commerces sur rue, au seuil des magasins ;
- c) Pour les particuliers, au seuil de l'habitation ;

- soit :

En cas d'inaccessibilité des lieux, dans les locaux du transporteur, à l'endroit normalement affecté selon le cas à la prise en charge ou à la livraison des colis.

Dans ces limites, tout préposé du donneur d'ordre ou du destinataire participant aux opérations de chargement et d'arrimage ou de déchargement est réputé agir pour le compte du transporteur et sous sa responsabilité.

Toute manutention de l'envoi en deçà ou au - delà des lieux visés ci - dessus est réputée exécutée pour le compte du donneur d'ordre ou du destinataire et sous leur responsabilité.

7.2. Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes.

Le chargement, le calage et l'arrimage de la marchandise sont exécutés par le donneur d'ordre ou par son représentant sous sa responsabilité.

Le transporteur fournit au donneur d'ordre toutes indications utiles en vue d'une répartition équilibrée de la marchandise propre à assurer la stabilité du véhicule et le respect de la charge maximale par essieu.

Le transporteur vérifie que le chargement, le calage ou l'arrimage ne compromettent pas la sécurité de la circulation. Dans le cas contraire, il doit demander qu'ils soient refaits dans des conditions satisfaisantes ou refuser la prise en charge de la marchandise.

Le transporteur procède, avant le départ, à la reconnaissance extérieure du chargement, du point de vue de la conservation de la marchandise, notamment en ce qui concerne la circulation normale de l'air. En cas de défectuosité apparente de nature à porter atteinte à cette conservation, il formule des réserves motivées inscrites sur le document de transport. Si celles - ci ne sont pas acceptées, il peut refuser la prise en charge de la marchandise.

Le transporteur est exonéré de la responsabilité résultant de la perte ou de l'avarie de la marchandise pendant le transport s'il établit que le dommage provient d'une défectuosité non apparente du chargement, du calage, de l'arrimage ou d'une défectuosité apparente pour laquelle il avait émis des réserves visées par le chargeur.

En cas de chargement de plusieurs envois dans un même véhicule, le transporteur s'assure que tout nouveau chargement ne porte pas atteinte aux marchandises déjà chargées.

Le déchargement de la marchandise est exécuté par le destinataire sous sa responsabilité.

## **Article 8**

### **Température**

8.1. Température au départ.

a) De la marchandise :

L'abaissement ou l'élévation préalable de la température de la marchandise pour l'amener au niveau requis incombe au donneur d'ordre ;

b) Du véhicule réfrigérant, frigorifique ou calorifique :

L'abaissement ou l'élévation de la température à l'intérieur du véhicule, au niveau requis, incombe au transporteur. Lorsque le donneur d'ordre le demande, ces opérations sont effectuées préalablement au chargement ;

c) Contrôle :

Une vérification contradictoire de la température du véhicule avant l'ouverture des portes et de la marchandise est effectuée avec mention sur le document de transport.

8.2. Maintien de la température en cours de transport.

Le transporteur est responsable du maintien de la température ambiante à l'intérieur du véhicule réfrigérant, frigorifique ou calorifique, selon les indications portées sur le document de transport ou selon toutes les instructions écrites du donneur d'ordre ou, à défaut, selon la nature de la marchandise conformément à la réglementation en vigueur.

8.3. Température à l'arrivée.

Une vérification contradictoire de la température de la marchandise est effectuée.

## **Article 9**

### **Livraison**

#### **9.1. Règles générales.**

La livraison est effectuée entre les mains de la personne désignée comme destinataire sur le document de transport ou de son représentant. Dès que cette personne a pris possession de l'envoi, elle en donne décharge au transporteur en signant le document de transport.

Le destinataire peut, à cette occasion, formuler des réserves motivées sur l'état de la marchandise.

Le fait qu'il n'a pas formulé de réserves à la livraison ne lui interdit pas d'invoquer ultérieurement une perte ou une avarie à la marchandise dans les conditions du droit commun.

La signature du destinataire ou de son représentant est la preuve de la remise et de l'acceptation de l'envoi ; elle est accompagnée du nom du signataire, de la date et de l'heure de la livraison ainsi que du cachet commercial de l'établissement.

#### **9.2. Livraison dans les locaux du transporteur.**

Lorsque la livraison est prévue dans les locaux du transporteur, un avis d'arrivée est adressé immédiatement au destinataire qui dispose de deux jours ouvrables suivant l'expédition de l'avis d'arrivée pour prendre livraison de l'envoi.

Si, à l'expiration de ce délai, le destinataire n'a pas procédé au retrait de la marchandise, un avis de souffrance est adressé au donneur d'ordre par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.

Le donneur d'ordre doit donner au transporteur par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation des instructions précises dans les délais et formes prévus à l'article 16.2 ci - après.

## **Article 10**

### **Conditions d'accès aux lieux de chargement et de déchargement**

Les lieux désignés par le donneur d'ordre doivent être accessibles sans contrainte ni risques particuliers pour des véhicules de caractéristiques usuelles pour le transport considéré.

Le transporteur respecte le règlement intérieur des établissements où sont effectuées les opérations de chargement et de déchargement et se conforme pour ce qui le concerne aux protocoles de sécurité établis en application de l'arrêté du 26 avril 1996.

## **Article 11**

### **Identification du véhicule et durées de mise à disposition en vue du chargement ou du déchargement**

A l'arrivée du véhicule sur les lieux de chargement ou de déchargement ou dans l'aire d'attente, même si elle est extérieure, le transporteur informe le représentant de l'établissement de chargement ou de déchargement que son véhicule est à disposition pour effectuer l'une ou l'autre de ces opérations. L'heure de cette mise à disposition est immédiatement consignée par le transporteur sur le document de suivi, ce qui constitue l'identification du véhicule au sens de la loi no 98 - 69 du 6 février 1998.

L'identification est le point de départ des durées de mise à disposition du véhicule en vue du chargement ou du déchargement.

Ces durées prennent fin au moment où est consignée sur le document de suivi l'heure où le véhicule est prêt à partir, l'opération de chargement ou de déchargement terminée et les documents de transport émargés remis au transporteur.

#### **11.1. Pour les envois inférieurs à trois tonnes.**

Les durées totales de mise à disposition du véhicule sont au maximum :

1° Pour les envois inférieurs à cent kilogrammes composés de moins de vingt colis : de quinze minutes ;

2° Pour les autres envois : de trente minutes.

En cas de dépassement des durées ainsi fixées, le transporteur perçoit du donneur d'ordre ou du destinataire, selon le cas, un complément de rémunération pour frais d'immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage, facturé séparément, conformément aux dispositions de l'article 17 ci - après.

11.2. Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes.

Les durées totales de mise à disposition du véhicule sont au maximum :

1° Pour les envois compris entre trois et dix tonnes et n'excédant pas trente mètres cubes :

- a ) D'une heure en cas de rendez - vous respecté ;
- b) D'une heure trente en cas de plage horaire respectée ;
- c) De deux heures dans tous les autres cas ;

2° Pour les envois de plus de dix tonnes ou supérieurs à trente mètres cubes :

- a) D'une heure en cas de rendez - vous respecté ;
- b) De deux heures en cas de plage horaire respectée ;
- c) De trois heures dans tous les autres cas.

Lorsqu'il y a rendez - vous, un retard de trente minutes est admis par rapport à l'heure d'arrivée fixée, ainsi qu'un allongement de la durée d'immobilisation du véhicule de trente minutes.

En cas de rendez - vous manqué, ce sont les durées prévues pour « les autres cas » (c) qui sont applicables, majorées de quinze minutes.

Les durées telles qu'elles sont définies au 1o et au 2o ci - dessus sont suspendues jusqu'à l'heure du rendez - vous ou jusqu'à l'heure du début de la plage horaire convenues par les parties. En l'absence de rendez - vous ou de plage horaire, si ces durées ne sont pas écoulées à 18 heures ou à l'heure de fermeture de l'établissement, elles sont suspendues jusqu'à 8 heures ou jusqu'à l'heure d'ouverture de l'établissement du premier jour ouvrable qui suit, sauf si ce délai est incompatible avec la bonne conservation de la marchandise.

En cas de dépassement, non imputable au transporteur, des durées ainsi fixées, le transporteur perçoit du donneur d'ordre ou du destinataire, selon le cas, un complément de rémunération pour frais d'immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage facturé séparément, conformément aux dispositions de l'article 17 ci - après.

## **Article 12**

### **Opérations de pesage**

Si l'une des parties au contrat demande la pesée de l'envoi, cette opération est effectuée sur le lieu de chargement ou de déchargement. Si le déplacement du véhicule est nécessaire, son coût et celui de l'opération de pesage sont supportés par le demandeur.

## **Article 13**

### **Défaillance totale ou partielle du donneur d'ordre dans la remise de l'envoi**

En cas de préjudice prouvé résultant d'une non - remise totale ou partielle de l'envoi lors de la mise à disposition du véhicule par le transporteur, l'indemnité à verser au transporteur par le donneur d'ordre ne peut excéder le prix du transport.

## **Article 14**

### **Défaillance du transporteur au chargement**

En cas de rendez - vous tel que défini à l'article 2.6 :

- si le transporteur n'avise pas le donneur d'ordre de son retard, celui - ci peut rechercher un autre transporteur à l'issue d'un délai d'attente de deux heures ;
- si le transporteur avise le donneur d'ordre de son retard, celui - ci peut rechercher immédiatement un autre transporteur si le retard, égal ou supérieur à deux heures, annoncé par le transporteur risque d'entraîner un préjudice grave.

En l'absence de rendez - vous, le donneur d'ordre peut rechercher un autre transporteur à l'issue d'un délai d'attente raisonnable.

## **Article 15**

### **Empêchement au transport**

Si le transport est empêché ou interrompu temporairement ou si, pour un motif quelconque, l'exécution du transport est ou devient impossible dans les conditions initialement prévues, le transporteur demande des instructions au donneur d'ordre.

Si le transporteur n'a pu obtenir en temps utile les instructions du donneur d'ordre, il prend les mesures qui lui paraissent les meilleures dans l'intérêt de ce dernier pour la conservation de la marchandise ou son acheminement par d'autres voies ou d'autres moyens.

Sauf si l'empêchement, l'interruption ou l'impossibilité est imputable au transporteur, le donneur d'ordre rembourse au transporteur les dépenses justifiées consécutives aux instructions données ou aux mesures prises en application des alinéas précédents. Ces dépenses, ainsi que les frais d'immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage, sont facturées séparément, en sus du prix du transport convenu, conformément aux dispositions de l'article 17 ci - après.

En cas d'empêchement définitif dû à la force majeure, le transporteur a droit à la partie du prix du transport correspondant au trajet effectué jusqu'à l'arrêt du transport.

## **Article 16**

### **Empêchement à la livraison**

16.1. Cas d'empêchement à la livraison.

Il y a empêchement à la livraison chaque fois que l'envoi parvenu au lieu de livraison prévu ne peut être remis au destinataire désigné, et notamment en cas :

- d'absence du destinataire ;
- d'inaccessibilité du lieu de livraison ;
- d'immobilisation du véhicule chez le destinataire supérieure aux durées définies à l'article 11 ci - dessus ;
- de refus de prendre livraison par le destinataire.

16.2. Modalités.

Un avis de passage daté, qui atteste la présentation de l'envoi, est déposé. Il mentionne le lieu où l'envoi peut être retiré ou la possibilité d'une nouvelle présentation. Corrélativement et sans préjudice d'une éventuelle demande d'expertise, le transporteur adresse au donneur d'ordre, par écrit ou tout autre procédé en permettant la mémorisation, un avis de souffrance dans les vingt - quatre heures suivant la constatation de l'empêchement à la livraison.

Le donneur d'ordre doit donner au transporteur, par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation, dans les deux jours de la date d'envoi de l'avis de souffrance, des instructions précises, dont il assume la responsabilité, sur le sort à réserver à la marchandise en souffrance : nouvelle présentation, livraison à domicile, mise en entrepôt, retour, vente ou destruction de la marchandise, et c.

Le transporteur peut décharger la marchandise pour le compte de l'expéditeur. En ce cas, il assume la garde de la marchandise ou la confie à un entrepôt public approprié ou, à défaut, à un tiers dont il est le garant.

La marchandise qui a fait l'objet de l'avis de souffrance reste à la disposition du destinataire jusqu'à la réception des instructions nouvelles du donneur d'ordre.

16.3. Prise en charge des frais.

Les frais de nouvelle présentation, de livraison à domicile, de garde, de retour, de vente ou de destruction de la marchandise sont à la charge du donneur d'ordre, sauf s'ils sont la conséquence d'une faute du transporteur. En outre, le transporteur perçoit du donneur d'ordre un complément de rémunération pour frais d'immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage et pour les opérations de manutention accomplies, facturé séparément, conformément aux dispositions de l'article 17 ci - dessous.

## **Article 17**

### **Rémunération du transport et des prestations annexes et complémentaires**

La rémunération du transporteur comprend le prix du transport stricto sensu, celui des prestations annexes et des prestations complémentaires auxquels s'ajoutent les frais liés à l'établissement et à la gestion administrative et informatique du contrat de transport, ainsi que toute taxe liée au transport et/ou tout droit dont la perception est mise à la charge du transporteur.

Le prix du transport est établi en fonction du type de véhicule utilisé, de ses équipements, de la nature de la marchandise, de son poids, de son volume, du nombre de colis, de la distance du transport, des délais d'acheminement, de la relation assurée, des caractéristiques du trafic, des sujétions particulières de circulation, de la durée de mise à disposition du véhicule et de l'équipage, plus généralement des coûts engendrés par la prestation demandée, conformément aux dispositions de la loi no 95 - 96 du 1er février 1995, ainsi que de la qualité de la prestation rendue.

Le prix de transport initialement convenu est révisé en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment le prix des carburants, et dont la partie demanderesse justifie par tous moyens.

Toute prestation annexe ou complémentaire est rémunérée au prix convenu. Tel est le cas notamment :

- a) Des opérations d'encaissement, en particulier dans le cas d'encaissement différé ;
- b) De la livraison contre remboursement ;
- c) Des déboursés ;
- d) De la déclaration de valeur ;
- e) De la déclaration d'intérêt spécial à la livraison ;
- f) Du mandat d'assurance ;
- g) Des opérations de chargement et de déchargement (pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes) ;
- h) De la nouvelle présentation au lieu de chargement ou au lieu de déchargement ;
- i) Des opérations de pesage ;
- j) Du nettoyage, du lavage ou de la désinfection du véhicule en cas de remise d'envois salissants remis en vrac ou en emballages non étanches ;
- k) Du magasinage.

Toute modification du contrat de transport initial, notamment tout changement d'itinéraire, toute immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage non imputables au transporteur, entraîne un réajustement des conditions de rémunération du transporteur.

Les frais supplémentaires de suivi du contrat de transport sont facturés séparément.

Tous les prix sont calculés hors taxes.

## **Article 18**

### **Modalités de paiement**

18.1. Le paiement du prix du transport, des prestations annexes et complémentaires est exigible à l'enlèvement (port payé) ou à la livraison (port dû) sur présentation de la facture ou d'un document en tenant lieu.

S'il n'a pas été encaissé au moment de l'enlèvement ou de la livraison, ce prix est payable à la réception de la facture du transporteur. L'expéditeur et le destinataire sont garants de son acquittement.

18.2. L'imputation unilatérale du montant des dommages allégués sur le prix du transport est interdite.

18.3. Lorsque le transporteur consent à son débiteur des délais de paiement, la facture établie par le transporteur mentionne la date à laquelle le paiement doit intervenir. Elle précise les conditions d'escompte applicables en cas de paiement à une date antérieure à celle mentionnée sur ladite facture. Cette dernière doit être réglée au plus tard à la date indiquée.

18.4. Tout retard dans le paiement entraîne de plein droit, après mise en demeure, le versement de pénalités d'un montant au moins équivalent à une fois et demie le taux d'intérêt légal, conformément à l'article 33, alinéa 4, de l'ordonnance no 86 - 1243 du 1er décembre 1986, sans préjudice de la réparation, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant de ce retard.

18.5. Le non - paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emporte, sans formalité, déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes les sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement et autorise le transporteur à exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération.

18.6. En cas de perte ou d'avarie partielles ou totales de la marchandise, le transporteur a droit au paiement du prix du transport, sous réserve qu'il règle l'indemnité correspondante.

## **Article 19**

### **Livraison contre remboursement**

La livraison contre remboursement doit être expressément demandée par le donneur d'ordre conformément aux dispositions de l'article 3.

Lorsqu'il y a stipulation d'une livraison contre remboursement, le transporteur reçoit entre ses mains la somme remise par le destinataire en échange de la marchandise soit sous forme d'un chèque établi à l'ordre de l'expéditeur ou de toute autre personne désignée par le donneur d'ordre, soit en espèces quand la législation l'autorise. Toutefois, même dans ce dernier cas, le transporteur ne peut refuser un chèque sans motif valable.

Le transporteur doit adresser cette somme au donneur d'ordre ou à la personne désignée par ce dernier, dans un délai de huit jours ouvrables à compter de sa remise.

La stipulation d'une livraison contre remboursement ne vaut pas déclaration de valeur et ne modifie donc pas les règles d'indemnisation pour pertes et avaries définies à l'article 21 ci - après. Elle ne lie le transporteur que si elle figure sur un document procédant du contrat de transport.

La responsabilité du transporteur en cas de manquement à cette obligation est engagée selon les règles du mandat. Néanmoins, la prescription des actions relatives à la livraison contre remboursement est d'un an à compter de la date de la livraison.

## **Article 20**

### **Indemnisation pour pertes et avaries - Déclaration de valeur**

Le transporteur est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est légalement tenu pour responsable, résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie de la marchandise.

Pour les envois inférieurs à trois tonnes, cette indemnité ne peut excéder 23 Euro par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 750 Euro par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur.

Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes, elle ne peut excéder 14 Euro par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser, par envoi perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 4 000 Euro.

Le donneur d'ordre a toujours la faculté de faire une déclaration de valeur qui a pour effet de substituer le montant de cette déclaration au plafond de l'indemnité fixée à l'un ou à l'autre des alinéas ci - dessus.

En tout état de cause, l'indemnité est réduite d'un tiers lorsque le donneur d'ordre impose la destruction de la marchandise laissée pour compte, pour autant consommable, ou en interdit le sauvetage.

## **Article 21**

### **Délai d'acheminement**

Indemnisation pour retard à la livraison

#### 21.1. Délai d'acheminement.

Le délai d'acheminement comprend le délai de transport et le délai de livraison à domicile.

Le délai de transport court à partir de 0 heure du jour qui suit l'enlèvement de l'envoi ou sa remise au dépôt du transporteur. Il est d'un jour par fraction indivisible de 450 kilomètres. Les samedis et les jours non ouvrables ne sont pas compris dans le calcul de ce délai.

Le délai de livraison à domicile est de :

- un jour dans les villes de 5 000 habitants et plus ainsi que dans les sous - préfectures ;
- deux jours dans toutes les autres localités.

Le délai de livraison est ramené à un jour lorsque l'envoi est égal ou supérieur à trois tonnes.

Les jours non ouvrables ne sont pas compris dans le calcul du délai de livraison.

#### 21.2. Retard à la livraison.

Il y a retard à la livraison lorsque l'envoi n'a pas été livré dans le délai convenu ou, s'il n'a pas été convenu de délai, lorsque la durée effective du transport dépasse le délai d'acheminement tel qu'il est défini ci - dessus.

#### 21.3. Indemnisation pour retard à la livraison.

En cas de préjudice prouvé résultant d'un retard à la livraison du fait du transporteur, celui - ci est tenu de verser une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus).

Le donneur d'ordre a toujours la faculté de faire une déclaration d'intérêt spécial à la livraison qui a pour effet de substituer le montant de cette déclaration au plafond de l'indemnité fixé à l'alinéa précédent.

Sans préjudice de l'indemnité prévue aux deux alinéas précédents, les pertes ou avaries à la marchandise résultant d'un retard sont indemnisées conformément aux dispositions de l'article 20 ci - dessus.

## **Article 22**

### **Respect des diverses réglementations**

Conformément aux dispositions de l'article 9 de la loi no 82 - 1153 du 30 décembre 1982, le transporteur doit, dans tous les cas, conduire les opérations de transport dans des conditions strictement compatibles avec la réglementation des conditions de travail et de sécurité.

En cas de transport de marchandises soumises à une réglementation particulière, chacune des parties est tenue de se conformer aux obligations qui en découlent et qui lui incombent.

Chacune des parties supporte les conséquences des manquements qui lui sont imputables.

Fait à Paris, le 12 février 2001.

Lionel Jospin

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'équipement,  
des transports et du logement,  
Jean - Claude Gayssot

## 2. PROTOCOLE DE CHARGEMENT / DECHARGEMENT

Madame, Monsieur,

Dans son programme de mise en conformité sujet à la sécurité, [l'entreprise] a mis en place un protocole de sécurité relatif aux opérations de chargement et de déchargement.

Celui-ci est valable durant toute l'année en cours dès lors que les entreprises d'accueil et de transport seront en la possession, chacune, d'un protocole de sécurité chargement/déchargement dûment rempli.

Les questions techniques sont à adresser au responsable de site et/ou au responsable sécurité du site.

En attente de la réception d'un des exemplaires dûment remplis, nous vous remercions à l'avance de votre compréhension et serons heureux de vous accueillir sur site pour une visite sécurité de [l'entreprise].

### **Rappel :**

Le Décret N°92-158 du 20 février 1992 pose les principes de prévention et les obligations à respecter par les entreprises concernées pour l'exécution de travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Les articles 2,3 et 4 de l'arrêté du 26 avril 1996 intégrés au Code du Travail : articles R4515-1 à R4515-11 adaptent les dispositions de ce décret pour tenir compte des spécificités des opérations de chargement et de déchargement

Le protocole de sécurité recense les risques d'interférences liés aux opérations de chargement et de déchargement et précise les mesures de prévention à mettre en œuvre pour ces opérations.

Champ d'application : Une opération de chargement ou de déchargement englobe toute activité concourant à la mise en place ou à l'enlèvement sur ou dans un engin de transport routier, de produits, fonds et valeurs, matériels ou engins, déchets, objets ou matériaux de quelque nature que ce soit.

# Entreprise d'accueil

---

Raison sociale	
Adresse	
Téléphone/mail	
Responsable	

## Horaires de livraison/ fréquence

Jours de livraison :	
Horaires de livraison :	
Durée prévisible :	
Fréquence moyenne :	

## Type de quai

		Précisions
Au niveau du sol		
Avec SAS		
Autres		
En hauteur		
Niveleur		

## Matériel mis à disposition manuels et mécanisés

Matériels de manutention manuelle	Oui	Fréquence maintenance
Diable		
Transpalettes manuels		

Matériel de manutention mécanisé	Oui	Fréquence maintenance
Grues hydrauliques		
Chariots automoteurs		
Transpalettes électriques		
Autres :		

### Formation sécurité des salariés (Entreprise d'accueil)

Corps de métier	Qualifications	Formations

# Entreprise de transport

---

Raison sociale	
Adresse	
Téléphone/mail	
Responsable	

## Nature de la marchandise

	OUI	Précisions	Destinations (stockage, chambre froide, zone de vente...)
Denrées périssables :			
Produits frais :			
Matières dangereuses :			
Transport de fonds :			
Alcool			
Produits secs			
Vrac			

## Conditionnement

	OUI	Précisions/Manipulations des produits/ Précautions
Vrac		
Palettes		
Colis		
Bennes		
Caisses mobiles		
Conteneurs		
Rolls		
Caisse		
Viandes pendues		
Autres		

### Nature du véhicule

Type	Fréquence livraison
Véhicule léger	
Camion avec hayon	
Ensemble articulé	
Camion sans hayon	
Autres	

### Formation sécurité des salariés (Transporteur)

Corps de métier	Qualifications	Formations

**Procédure, risques dûs aux opérations, mesure de prévention,**

Tâches	Procédure*	Qui**	Matériel(s) nécessaire(s)	Risques	Mesure de prévention
Stationnement en zone extérieure					
Rangement de la zone de réception					
Mise en file d'attente					
Accord d'entrée sur zone déchargement					
Accès et stationnement					
Contrôle de la température					
Dépôt de document aux réceptionnaires					
Désarrimage marchandise dans camion					
Déchargement des marchandises***					
Manutention de la marchandise (mise à disposition sur zone de réception)					
Manutention de la marchandise (mise à disposition sur zone avec quai)					
Contrôle marchandise qualitatif					
Contrôle marchandise quantitatif					
Rangement en zone d'accès					
Accès à la zone de stockage					
Rangement de la zone de stockage					
Accès à la zone de vente					
Mise en rayon					
Récupération des invendus					
Mise à disposition des conditionnements					
Récupération des conditionnements					
Démontage des conditionnements					

### Protection des travailleurs de l'entreprise extérieure

						
Casque	Chaussures ou bottes	Vêtement de travail	Lunettes	Visière	Masque	Protection auditive
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

### Contacts conseiller sécurité/alerte

Responsable sécurité fournisseur	
Responsable sécurité transporteur	
Responsable sécurité entreprise d'accueil	
CHSCT/DP transporteur	
CHSCT/DP entreprise d'accueil	
CHSCT/DP fournisseur	

### Révisions du protocole

Le protocole reste applicable aussi longtemps que les conditions de déroulement des opérations n'ont subi aucune modification significative, dans les phases de l'opération. Dans le cas contraire, il doit être mis à jour, après avoir actualisé l'analyse des risques et avoir proposé, le cas échéant, de nouvelles mesures de prévention.

Fréquence des réunions	Date de la dernière réunion	Modifications effectuées

### Plan de circulation interne et externe

- Présence de zone de stationnement,
- Indication prise courant pour groupe froid,
- Marquage au sol,
- Indication de la zone de stockage des contenants vides et mesures de précaution à prendre.
- Limitation de vitesse...

### Signature des entreprises

\*

Se référer au contrat type pour le transport public routier de marchandises.

\*\*

- D : distributeur
- T : Transporteur
- A : Autres (à préciser)
- NC : Non Concerné
- NA : Non Applicable

\*\*\*

Livraison de moins de 3 Tonnes : C'est au transporteur qu'il importe de décharger la marchandise, ce qui implique :

- pour une livraison ou un commerce sur rue : au seuil du magasin,
- en cas d'inaccessibilité : chez le transporteur

Livraison de plus de 3 Tonnes : Une fois les portes ouvertes, les ridelles abaissées, la bâche enlevée, il revient au destinataire de pénétrer à l'intérieur du véhicule pour aller chercher les marchandises là où elles ont été posées par l'expéditeur. Pour ce faire, le destinataire procédera à l'enlèvement des sangles, élingues, cordages et autres matériels qui arrimaient la marchandise au véhicule. Si le transporteur prête spontanément la main à l'opération, il sera censé le faire pour le compte du destinataire, sauf à ce que cette prestation ait été expressément mise à sa charge dans le document de cadrage ou le contrat entre les parties.

### 3. NOTE DE SERVICE DE LA DGAL



Information

<p><b>Direction générale de l'alimentation</b> <b>Service de l'alimentation</b> <b>Sous-direction de la sécurité sanitaire des aliments</b> <b>Bureau des établissements de transformation et de distribution.</b> <b>251 rue de Vaugirard</b> <b>75 732 PARIS CEDEX 15</b> <b>0149554955</b></p>	<p><b>Note de service</b> <b>DGAL/SDSSA/2017-425</b> <b>10/05/2017</b></p>
---	--

**Date de mise en application :** Immédiate

**Diffusion :** Tout public

**Cette instruction n'abroge aucune instruction.**

**Cette instruction ne modifie aucune instruction.**

**Nombre d'annexes :** 1

**Objet :** Protocole interprofessionnel de contrôle des températures des DAOA réfrigérées au stade de leur livraison/réception.

<b>Destinataires d'exécution</b>
DRAAF DAAF DDT(M) DD(CS)PP

**Résumé :** La présente note vise à informer les DD(CS)PP et les DAAF de la mise en place par diverses organisations professionnelles d'un protocole commun de contrôle des températures des DAOA réfrigérées au stade de leur livraison/réception.

**Textes de référence :-** Règlement (CE) n° 852/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires

- Norme NF EN 13485, édition janvier 2002 : "Thermomètres pour le mesurage de la température de l'air et des produits pour le transport, l'entreposage et la distribution de denrées alimentaires réfrigérées, congelées, surgelées et des crèmes glacées"

- Norme NF EN 13486, édition janvier 2002 : "Enregistreurs de température et thermomètres pour le transport, l'entreposage et la distribution de denrées alimentaires réfrigérées, congelées, surgelées et des crèmes glacées - Vérification périodique"

Sous l'égide de la Chaîne Logistique du Froid, nouvelle association regroupant Transfrigoroute France<sup>1</sup>, l'UNTF<sup>2</sup> et l'USNEF<sup>3</sup>, de nombreuses organisations professionnelles représentant les secteurs de la transformation, du stockage, du transport et de la distribution de denrées périssables réfrigérées ont souhaité que soient formalisées les modalités de contrôle des températures des denrées lors de leur livraison/réception. Elles ont convenu, avec l'appui de la DGAL (BETD), d'un protocole harmonisé de mesure de la température des denrées et d'interprétation des valeurs, annexé à la présente note. Il vise à limiter les risques d'interprétations divergentes entre les opérateurs des mesures effectuées.

Ce protocole prévoit que seuls les thermomètres étalonnés et vérifiés conformément aux normes EN 13485 et EN 13486 mentionnées en référence peuvent être utilisés par les opérateurs, ce qui exclut de fait les appareils à visée infrarouge ou laser.

Le protocole propose de comparer la température lue sur l'appareil avec la température réglementaire de conservation des denrées en deux temps :

1. par une mesure au contact des emballages, avec un écart maximum toléré de +/- 2°C ;
2. si cet écart est dépassé, par une mesure à cœur du produit (nécessité dans ce cas d'endommager le conditionnement et/ou l'emballage) avec un écart maximum toléré de +/- 1°C. Ainsi, si le thermomètre indique +4,9°C à cœur d'une denrée à conserver à +4°C, la contrainte réglementaire sera considérée comme conforme et la denrée sera réceptionnée.

Ce protocole est une pratique collective que se fixent les professionnels pour reconnaître et gérer les non-conformités compte tenu des incertitudes existant sur la température initiale du chargement, la durée pendant laquelle la température a pu être non-conforme, ... au même titre que les bonnes pratiques pouvant figurer dans un GBPH.

Le vademecum général rappelle en effet que « un dépassement des températures réglementaires [...] doit entraîner la mise en œuvre par le professionnel d'actions correctives prévues dans son plan de maîtrise sanitaire. [...] L'évaluation [de ces] actions correctives est un point important du contrôle officiel pour statuer sur la maîtrise des risques de l'établissement par l'exploitant. Elle doit être systématique dès lors qu'une prise de température est réalisée par un inspecteur. »<sup>4</sup>

Enfin, ce protocole ne modifie en rien les modalités de prise de température en contrôle officiel, qui se font à cœur et non sur les faces des emballages. L'écart maximal toléré est défini par l'article 3 de l'arrêté du 23 octobre 2009<sup>5</sup>, à savoir  $\pm 0,7^{\circ}\text{C}$  pour les denrées réfrigérées et congelées.

Le Directeur général adjoint de l'alimentation  
chef du service de la gouvernance et de l'international – CVO

Loïc EVAÏN

<sup>1</sup> TRANSFRIGOROUTE France est un organisme d'études techniques et économiques du transport sous température dirigée, pour promouvoir les actions et les moyens susceptibles de favoriser le développement du transport par route des denrées périssables, ainsi que la qualité des équipements et des prestations des entreprises. Les membres de TRANSFRIGOROUTE FRANCE sont des transporteurs sous température dirigée, des loueurs de véhicules frigorifiques ou des équipementiers. TRANSFRIGOROUTE France est par ailleurs membre de TRANSFRIGOROUTE INTERNATIONAL.

<sup>2</sup> L'UNTF (Union Nationale du Transport Frigorifique) est une association professionnelle des transporteurs à température dirigée (froid positif ou négatif, surgelés, produits carnés ou de la mer, légumes, plantes et fleurs, médicament...).

<sup>3</sup> L'USNEF (Union Syndicale Nationale des Exploitations Frigorifiques) est une organisation professionnelle des entrepôts frigorifiques publics (très majoritairement froid négatif mais aussi du positif). L'USNEF est par ailleurs membre de l'ECSLA (European Cold Storage & Logistics Association).

<sup>4</sup> DGAL – Vademecum général, domaine de la sécurité sanitaire des aliments – version 2.0 – février 2017 – p.118

<sup>5</sup> Arrêté du 23 octobre 2009 relatif à la construction et au contrôle des thermomètres destinés à mesurer la température des denrées périssables

## **PROTOCOLE DE CONTRÔLE DES TEMPÉRATURES DES DENREES ANIMALES OU D'ORIGINE ANIMALE RÉFRIGÉRÉES**

### **1. CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE**

- Codex Alimentarius ALINORM 08/31/25 de mars 2008 - Annexe II - Chapitre 5.2 - Contrôle de la température - Approche par étapes
- Règlement 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires- annexe II, chapitre IX, § 5, flexibilité sur les températures
- Règlement 853/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale
- Arrêté 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant
- NS DGAL/2012-8206 du 22 octobre 2012 modifiant notamment la NS DGAL/2011-8117 relative à l'application de l'arrêté du 21 décembre 2009
- Instruction Technique n° DGAL 2014-281 du 9 avril 2014 relative aux exigences réglementaires concernant les températures de conservation des produits de la pêche
- Instruction technique n° DGAL/SDSSA/2017-164 du 22/02/2017 précisant la réglementation sanitaire applicable aux activités de commerce de détail et de transport des produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant

### **2. OBJECTIF**

Apprécier la conformité des produits réfrigérés au regard de dépassements ponctuels de la température maximale fixée par la réglementation ou par les producteurs des denrées au moment des opérations logistiques de déchargement des produits lors de la livraison.

### **3. CHAMP D'APPLICATION**

Les produits concernés par ce protocole sont toutes les denrées animales ou d'origine animale et notamment mais pas exclusivement la viande hachée, les préparations de viande, les abats, les viandes piécées, les produits à base de viande, les produits de la pêche et de l'aquaculture, dont la température maximale de conservation est fixée soit réglementairement soit sous la responsabilité du producteur.

Ce protocole d'appréciation de la conformité des produits est strictement limité aux seules étapes de déchargement.

### **4. PROCÉDURE DE CONTRÔLE DES TEMPÉRATURES**

- après arrêt du groupe frigorifique, dès l'ouverture des portes du camion et en présence du conducteur,
- au fur et à mesure du déchargement,

Mars 2017

- sur les produits ayant la température de conservation la plus basse, avec un thermomètre conforme à la norme EN 13485, étalonné ou vérifié selon la norme EN 13486.

**Les produits sont reconnus conformes** quand :

température débutante de congélation<sup>1</sup>  $\leq$  **température au contact**<sup>2</sup>  $\leq$   $x^{\circ}\text{C} + 2,0^{\circ}\text{C}$

Si la température au contact est constatée  $> x^{\circ}\text{C} + 2,0^{\circ}\text{C}$  une mesure à cœur du produit est réalisée<sup>4</sup>.

**Les produits sont reconnus conformes** quand :

température débutante de congélation  $\leq$  **température à cœur**  $\leq$   $x^{\circ}\text{C} + 1,0^{\circ}\text{C}$ ,

**Les produits sont reconnus non conformes** quand :

- o température à cœur  $> x^{\circ}\text{C} + 1,0^{\circ}\text{C}$
- o ou température à cœur  $<$  température débutante de congélation

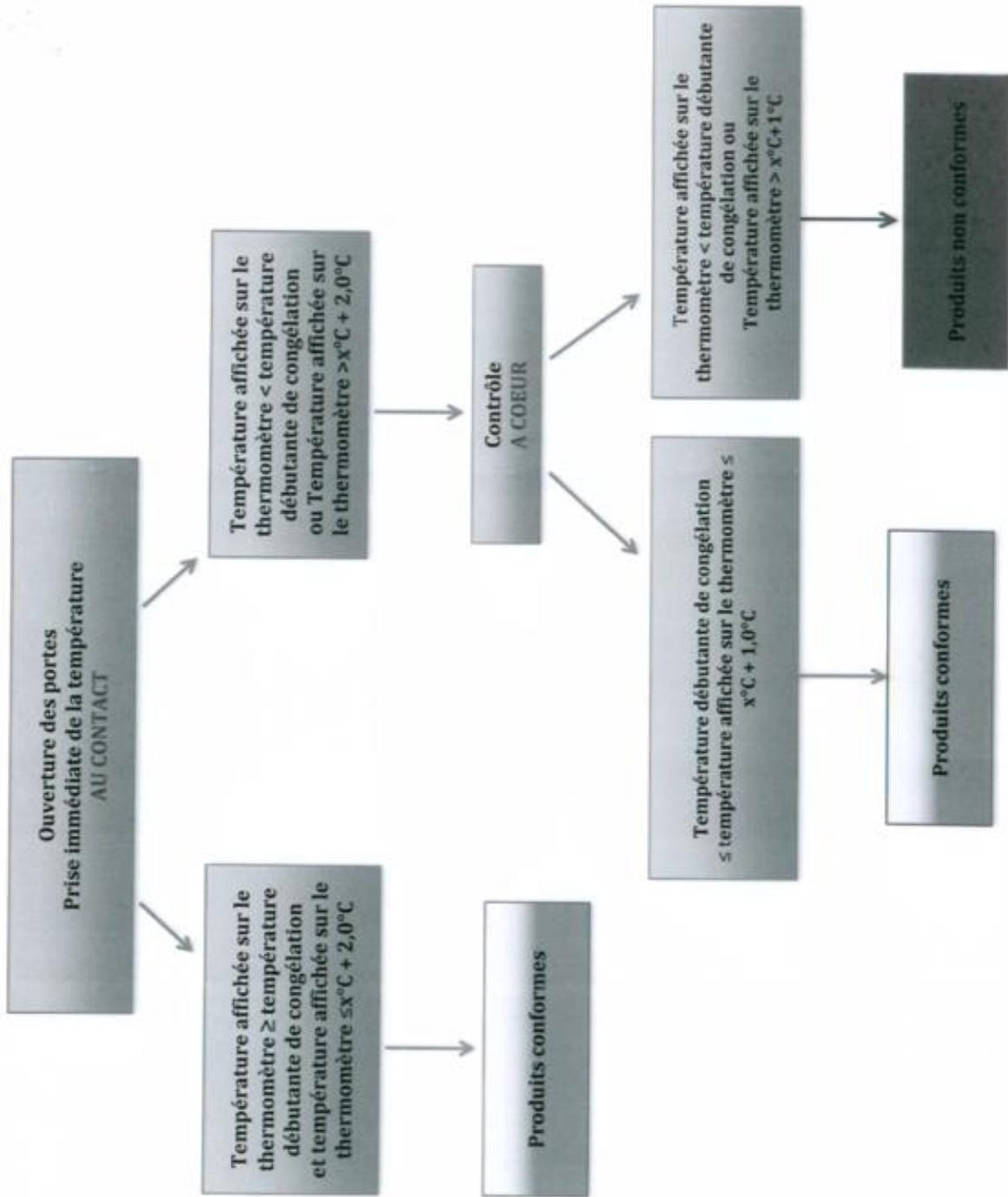
**Un produit ne peut être refusé pour température non conforme que sur la foi d'un relevé contradictoire de température réalisé avec un thermomètre à sonde conforme à la norme EN 13485, étalonné ou vérifié selon la norme EN 13486.**  
La température mesurée au contact ou à cœur est celle qui est affichée sur le thermomètre.

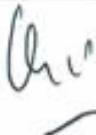
<sup>1</sup>L'arrêté ministériel du 21 décembre 2009 pose le principe de conserver les denrées alimentaires réfrigérées à une température supérieure à la température débutante de congélation propre à chaque catégorie de produits. Pour la viande, la température débutante de congélation reconnue par les professionnels est égale à  $-2^{\circ}\text{C}$ .

<sup>2</sup>Température au contact = entre deux cartons ou, si elles sont accessibles, entre deux unités de vente

<sup>3</sup> $x^{\circ}\text{C}$  = température réglementaire ou fixée par le producteur des denrées

<sup>4</sup>L'intégrité du conditionnement étant de fait dégradée, le produit devra être écarté du circuit de commercialisation et détruit, quel que soit le résultat du contrôle de température. -



 <p><b>ADEPALE</b> Association Des Entreprises de Produits Alimentaires Elaborés</p>	Représenté par Pierre COMMERE	
 <p><b>ania</b> Association Nationale des Industries Alimentaires</p>	Représentée par son Directeur Général, Catherine CHAPALAIN	
 <p><b>aqui mer</b> Le pain, les produits, vous, nous.</p>	Représenté par son Président, Jean-Baptiste DELPierre	
 <p><b>CULTURE viande</b> LES ENTREPRISES FRANÇAISES DES VIANDES</p>	Représenté par son Directeur Général Adjoint, Mathieu PECQUEUR	
 <p><b>fcd</b> Fédération du Commerce et de la Distribution</p>	Représentée par son Délégué général, Jacques Creyssel	
 <p><b>FIA</b> Fédération des Industries Alimentaires</p>	Représentée par sa Déléguée Générale Véronique ELGOSI	
 <p><b>fiect</b> Fédération Française des Industries Alimentaires, Fédération de Viandes</p>	Représentée par son Président Robert VOLUT	
 <p><b>fricgy</b></p>	Représentée par son Directeur Général : Hervé des DESERTS	
 <p><b>SYNDIGEL</b></p>	Représenté par son Président, Jacques Déronzier	
 <p><b>FRANCE</b></p>	Représenté par son président J- M PLATERO	po 

Mars 2017

 <p>UNTF United Nations Trust Fund for Humanitarian Assistance</p>	Représenté par son président P. ANTOINE	
 <p>USNEF United States National Endowment for Democracy</p>	Représenté par son président J- E TESSON	