



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

Mardi 23 Août 2016

Hôtel Le Récif



1. LE CONTEXTE



Le cadre d'organisation de la chaîne logistique froide

Guillaume LIEGAULT



A vertical decorative bar on the left side of the slide, consisting of a dark blue outer layer and a lighter blue inner layer. At the bottom of the bar, there are five white circles of increasing size from top to bottom.

La sinistralité

Françoise FONTAINE

Quelques éléments sur la sinistralité

Les accidents du travail dans le domaine du **transport routier de marchandises par véhicules isothermes, frigorifiques ou réfrigérants**

Années	Nb AT avec arrêts	Nb journées de travail perdues
2013	19	434
2014	17	1018
2015	25	1492

Source : CGSS



Quelques éléments sur la sinistralité



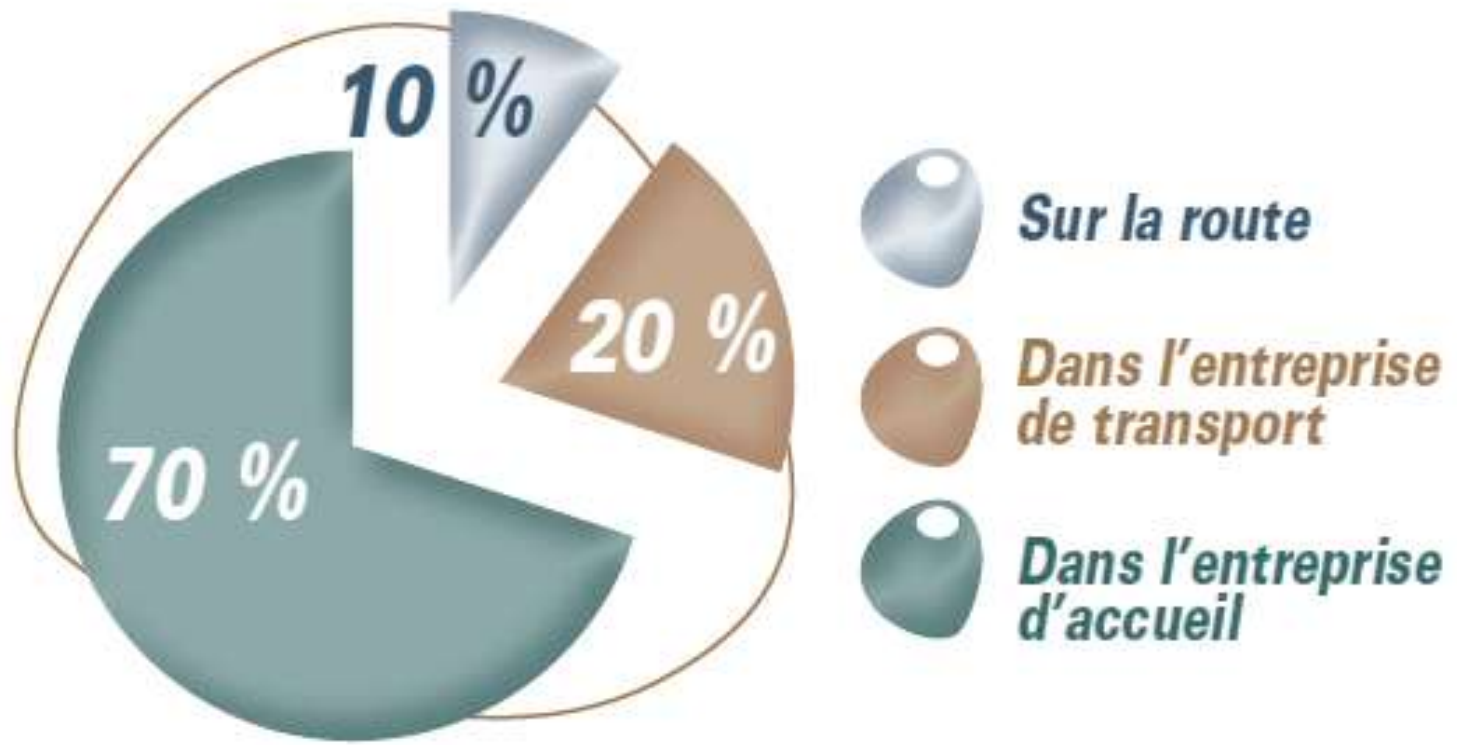
Les manutentions manuelles : première cause d'accidents du travail et de maladies professionnelles (TMS et lombalgies)

Les chutes de plain-pied (glissade, trébuchement...) représentent plus de 20 % des accidents



Quelques éléments sur la sinistralité

Répartition des accidents
du travail en fonction du lieu de l'accident



Source : CARSAT Centre Ouest - 2012



2. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE



Le Contrat Type

« Transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée

Hervé DUPONT



LE CONTRAT TYPE « Transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée »

- ❖ Décret du 12 février 2001
- ❖ Référence à la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) n° 82-1153 du 30/12/1982
- ❖ S'applique de plein droit en l'absence de contrat spécifique.
- ❖ A pour objet de régler les relations entre le donneur d'ordre et le transporteur, et, par filiation, le réceptionnaire.

Contenu du contrat type

- ❖ Définit précisément les termes utilisés : Envoi / Donneur d'Ordre / Colis / Livraison / Rendez-vous / Plage horaire, etc...
- ❖ Liste les informations nécessaires à la réalisation par le transporteur de la mission de livraison que le DO lui confie : coordonnées complètes des destinataires / nature de la marchandise / nb de colis / poids brut / nb et nature des supports de charge (conditionnements) / état physique de la marchandise (frais, congelé, sec, etc.) / T° de la marchandise / etc...
- ❖ **Précise les « normes » d'emballage des produits et les responsabilités en cas d'insuffisance de conditionnement (article 6).**

Contenu du contrat type

- ❖ **Détaille les responsabilités des intervenants lors des opérations de manutention liées au chargement et déchargement des colis (article 7)**
- ❖ Énonce les règles concernant la température de la marchandise et du véhicule réfrigérant.
- ❖ Définit les règles générales d'une opération de LIVRAISON et de la prise de possession des marchandises par le destinataire : signature du document de transport, émission de réserves éventuelles, etc...
- ❖ **Précise les conditions d'accès aux lieux de chargement / déchargement (article 10)**

Contenu du contrat type

- ❖ Fixe les usages pour la durée de mise à disposition de véhicules pour les opérations de chargement et déchargement (article 11).
- ❖ Précise les conditions de réalisation des opérations de pesage (article 12).
- ❖ Fixe les différents cas de défaillance et/ou d'empêchement au transport ou à la livraison et définit les responsabilités et les règles d'indemnisation éventuelle.
- ❖ Détermine les règles de rémunération du transport et des prestations annexes.

Article 6 : Les supports de charges (conditionnements)

- Lorsque la nature des marchandises le nécessite, celles-ci doivent être conditionnées, emballées, marquées ou contremarquées 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.
- Le donneur d'ordre répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement.



Article 6 (Suite)

- Les supports de charges utilisés pour le transport font partie intégrante de l'envoi. Leur poids est inclus dans le poids brut déclaré de l'envoi.
- 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.
- 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
- **La responsabilité de ces opérations pèse sur celui qui les exécute**
- 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 :
 - Pour les établissements industriels et commerciaux dans leur enceinte, après que l'envoi a été emmené par l'expéditeur au pied du véhicule ou **jusqu'à ce qu'il soit déposé au pied du véhicule** selon le cas;
 - Pour les commerces sur rue, au seuil des magasins;
 - Pour les particuliers, au seuil de l'habitation.

Article 7 (Suite)

- 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.**
- 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.

Article 10 : Conditions d'accès aux lieux de chargement et de déchargement

- Les lieux désignés par le DO doivent être accessibles sans contrainte ni risque particuliers pour le véhicule de caractéristiques usuelles pour le transport considéré.
- Le transporteur respecte le règlement intérieur des établissements où sont effectués 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 : Durée de mise à disposition

- L'identification du véhicule en réception, ou sur l'aire d'attente, fixe le point de départ de la durée de mise à disposition. Un cadre précis est prévu pour l'enregistrement de cette identification.
- Cette durée prend fin au moment où est consigné, 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.
- **Des règles précises sont fixées pour les durées maximum, tenant compte des poids des envois et du nombre de colis, de l'existence ou non de rendez-vous ou de plage horaire.**



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.
- **Voir article 7 : cette opération est réalisée sous la responsabilité du DO ou du destinataire.**



Le document de transport

Toute ou partie des informations transmises par le DO sont utilisées afin de pouvoir compléter le document de transport :

LETTRE DE VOITURE ou BORDEREAU DE GROUPAGE

Terme utilisé en droit commercial et en droit des transports pour désigner un contrat de transport de marchandises qui lie l'expéditeur, le commissionnaire de transport et le transporteur.

La lettre de voiture fait office de reçu lors du retrait de la marchandise chez l'expéditeur et de sa livraison au destinataire.



Le Protocole de sécurité de chargement et de déchargement

Brice VINKETASSALA



Définition

- Art. R4515-2 du code du travail -

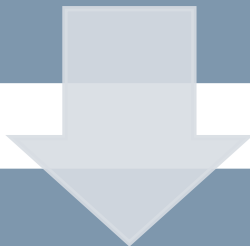
Opération de chargement ou de déchargement

=

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 et matériaux de quelque nature que ce soit.

Réglementation

**Art. R4515-1 et suivants du Code du Travail -
Décret n°92-158 du 20 février 1992 –**
prescriptions particulières d'hygiène et de
sécurité applicables aux travaux effectués dans
un établissement par une entreprise extérieure.



**Art. R4515-1 à R4515-11 du Code du
Travail**

– Règles de sécurité applicables aux
opérations de chargement et de
déchargement réalisées par une
entreprise extérieure

Contenu obligatoire

Art. R 4515-6
du Code du
travail –
pour
l'entreprise
d'accueil

- Les consignes de sécurité, notamment celles concernant l'opération de chargement et de déchargement
- Le lieu de livraison ou de prise en charge
- Les modalités d'accès et de stationnement (plan + consignes de circulation)
- Les matériels et engins spécifiques utilisés pour le chargement ou le déchargement
- Les moyens de secours en cas d'accident ou d'incident
- L'identité du responsable désigné par l'entreprise d'accueil, auquel l'employeur « délègue le cas échéant, ses attributions »

Contenu obligatoire

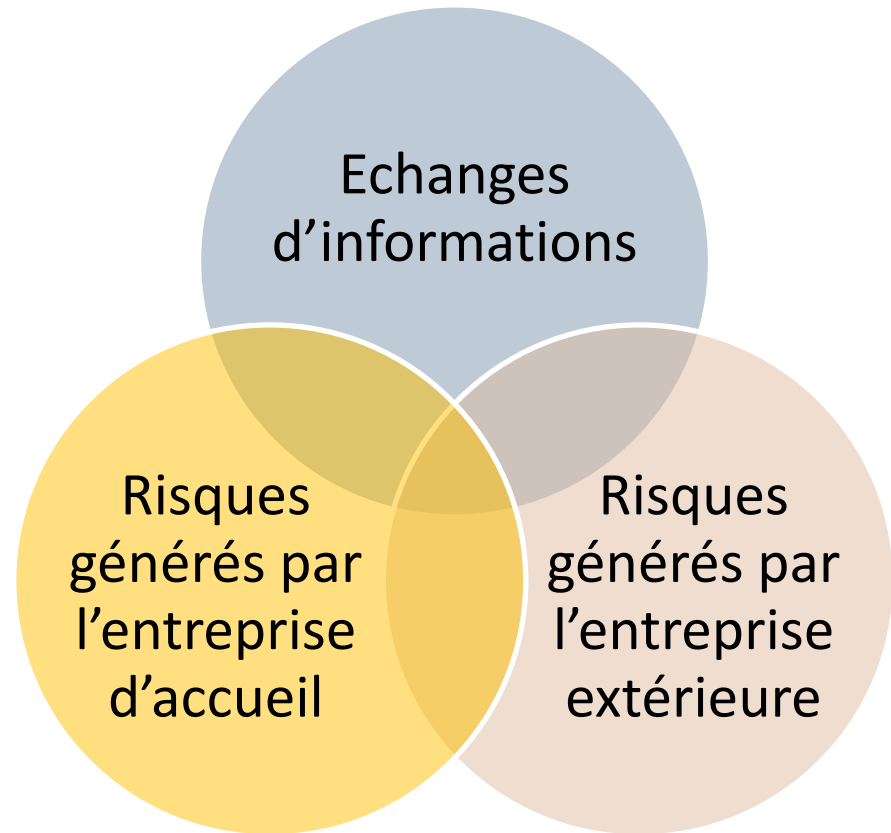
Art. R 4515-7
du Code du
travail –
**pour le
transporteur**

- Les caractéristiques du véhicule, son aménagement et ses équipements
- La nature et le conditionnement de la marchandise
- Les précautions ou sujétions particulières résultant de la nature des substances ou produits transportés, notamment celles imposées par la réglementation relative au transport de matières dangereuses

Principe de fonctionnement

Concertation

préalable entre les parties concernées afin de coordonner la prévention dans le cadre des co-activités attendues.



Principe de fonctionnement

- Analyse des risques liés aux produits transportés et à l'environnement de l'intervention (chute de hauteur, déclivité, zone de livraison...)
- Moyens de transport et de manutention nécessaire (ex: grue, chariot élévateur,...)
- Compétences et formations des salariés concernées
- Convenir le cas échéant des conditions de mise à disposition de matériel (VGP, contact, autorisation de conduite, modalités de remontée des dysfonctionnements du matériel...)
- Connaissances des procédures et moyens disponibles en cas d'accident ou d'incident

Points de vigilance



- Affichage et connaissance des consignes (limitation de vitesse, sens de circulation,...)
- Point d'accueil et réceptionnaire identifiable
- Aire d'attente et de stationnement
- Cheminement du conducteur à pied
- Répartition des tâches bien définie
- Dimension de la zone de manœuvre
- Eclairage de la zone
- Guidage de la manœuvre et limitation de la marche arrière
- Risque de chute de hauteur
- Calage des véhicules

Points de vigilance



- Moyens de manutentions adaptés aux charges
- Interférence avec d'autres activités (ex: circulation routière ou piétonne,...)
- Signalement des zones dangereuses
- La compréhension des consignes par les différents intervenants
- 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.

Mise en place

Art. R 4515-8
et R4515-9 du
Code du travail

- Chaque opération ne revêtant pas le caractère répétitif doit faire l'objet d'un **protocole sécurité spécifique**.
- Des **opérations répétitives** peuvent faire l'objet d'un même protocole à condition d'avoir les caractéristiques identiques (entreprises concernées, les marchandises, les véhicules, les moyens de manutention,...)

Mise en place

Protocole sécurité

Entreprise
d'accueil

Transporteur

S'assurer du respect des
consignes par les
prestataires

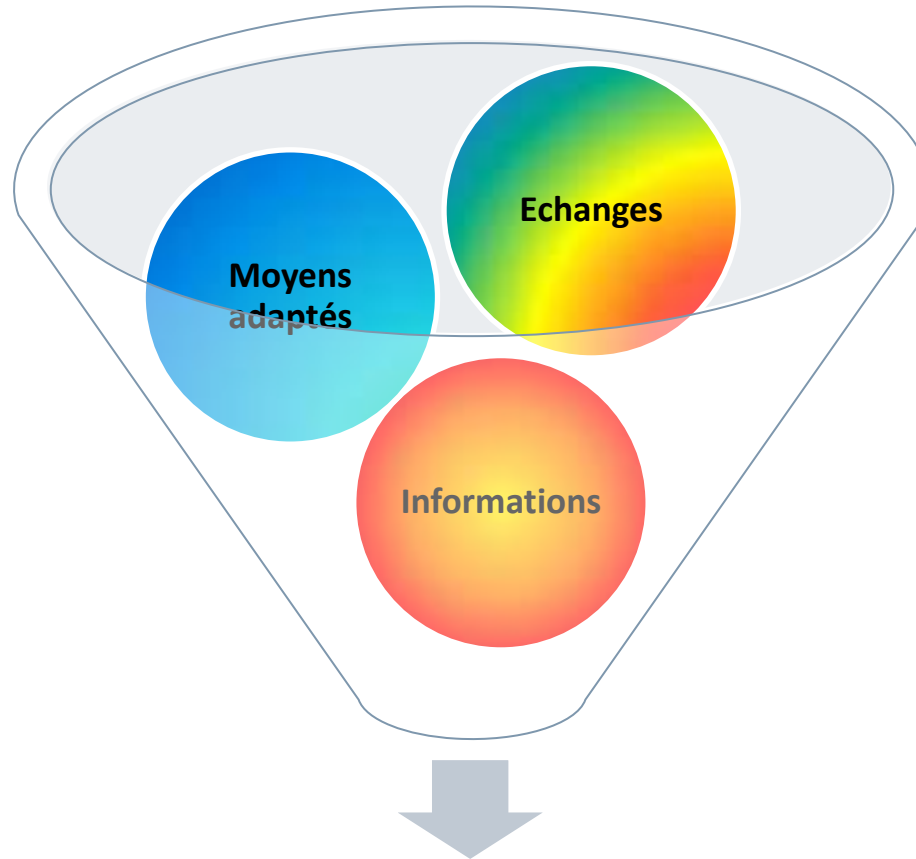
Obtenir par tout moyen
approprié, les
informations nécessaires
à l'élaboration du
protocole

Information des salariés
(exemplaire à disposition
du réceptionnaire)

**Acceptation du protocole
et information des
salariés** (exemplaire à
disposition du
conducteur)

Respecter et faire
respecter les consignes et
mesures de prévention
définies

En résumé



Un protocole sécurité efficace =
des opérations de chargement/ déchargement mieux sécurisées



CONDITIONS DE LIVRAISONS DES PRODUITS SOUS TEMPÉRATURE DIRIGÉE

3. RÉSULTATS DE L'AUDIT 2016

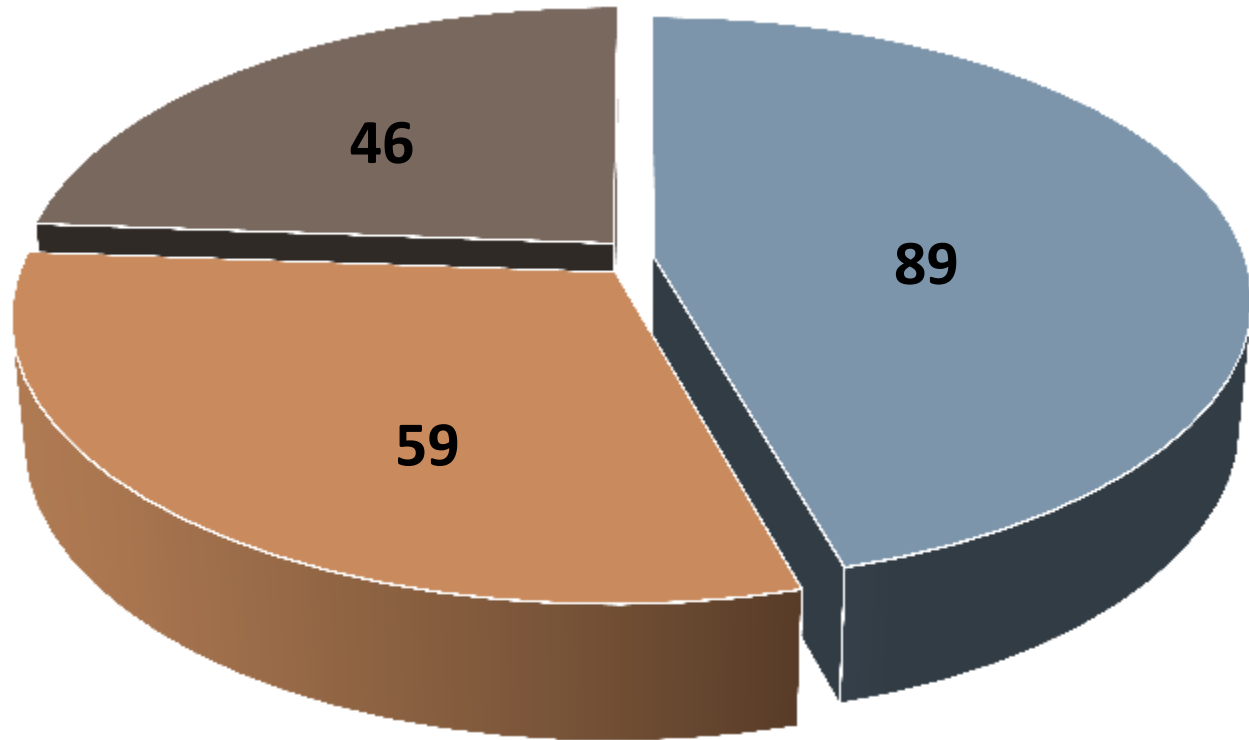
Florian QUENTIN



Répartition des destinataires audités

COLLECTIVITES

GMS



PETITES
DISTRIBUTION

46

89

59



Qualité de l'accueil et des échanges

Cas de :

- Réceptionnaires **absents** à l'arrivée, temps d'attente
- **Relations interprofessionnelles** parfois tendues
- Non respect de la **priorité** aux camions frigorifiques
- Non partage de procédures normalisées (contrôle produits et températures)
- Incompatibilité entre horaires de livraisons et horaires de réceptions



Distances

Très **grandes distances** entre la réception et les chambres froides et rayons.

Environ **100 mètres** pour la chambre froide du fond

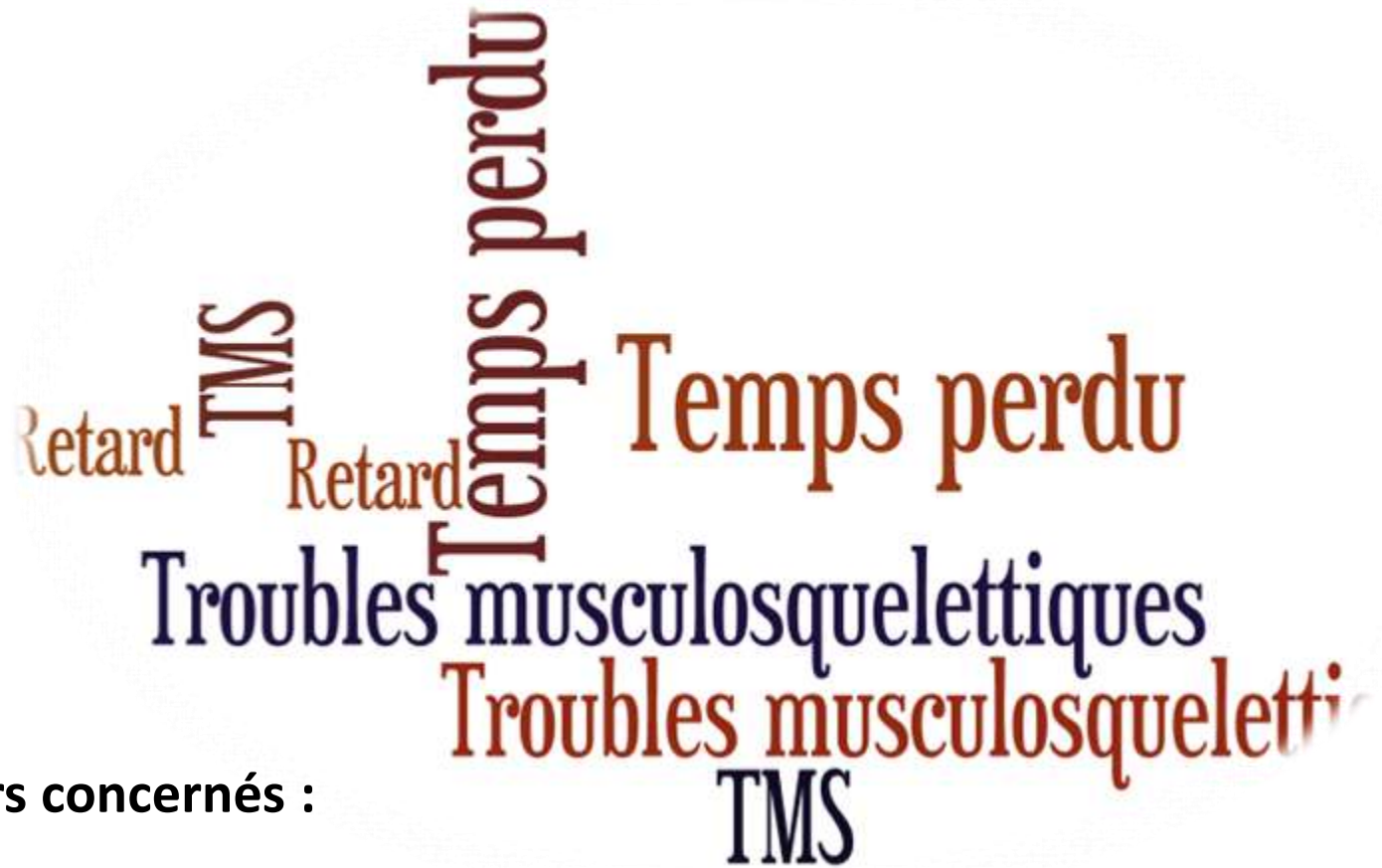
Autres exemples : environ 70 mètres entre le déchargement et la réception



GMS



Distances



Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Personnel du magasin

Déclivités

Des exemples de **pent**es importantes, parfois en **mauvais état**, qui rendent le déplacement des rolls très difficile, voire impossible seul.

GMS



Déclivités



Collectivités

GMS



Déclivités



Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Personnel du magasin

État du sol

Des sols en mauvais état, peu ou pas entretenus : **trous**, gravillons, flaques d'eau, etc.



GMS

Collectivités

État du sol



Des **rails** en métal qui rendent le passage des rolls peu évident et dangereux

GMS



État du sol



GMS



Petites distributions

Sols carrelés **mouillés,**
lisses ou sales



État du sol



Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Personnel du magasin
- Merchandiseurs

Conditions générales de livraisons

- Des passages **étroits**
- De **lourdes charges** à pousser
- Des **marches** à franchir avec un roll et **reprise des déchets** d'emballage



GMS



Collectivité



Conditions générales de livraisons

Absence de chariot porte-viandes : utilisation d'un **roll**



GMS



Zone de quai et de stationnement **peu éclairé**

Obligation d'attendre la disponibilité de **l'ascenseur** utilisé par de nombreux autres livreurs et par le personnel du magasin

Conditions générales de livraisons

GMS



« Il est strictement interdit de mettre quoique ce soit devant ces armoires à moins de 80cm »

Petite distribution



Absence d'éclairage en chambre froide

Conditions générales de livraisons



Autres exemples :
passage **étroit**,
encombré et en
hauteur avec un quai
de déchargement
mouillé

GMS



Conditions générales de livraisons



Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Personnel du magasin

Stationnements



Stationnements en plein passage, sur une **pente**, ou surélevés et peu accessibles

Collectivités



GMS

Stationnements

Collectivités



- Emplacements **étroits**, ou juste devant une école et sur un **passage piétons**
- Emplacements réservés à la livraison **occupés par des automobilistes**

Petite distribution



Stationnements

Accès difficiles, embouteillages,
hayon **déborde entre trottoir et**
route



Stationnements sur la **route**



GMS



Transports à dos et
stationnements sur une route
soumise à une **circulation**
plutôt importante

Collectivités

Stationnements

GMS

Rangement des conditionnements et livraison sous une **forte pluie** : zones **non couvertes**. Besoin de **traverser la route** avec les marchandises



Stationnements

Accidents de la route
Chutes de plain-pied
Chutes de hauteur
Troubles musculosquelettiques
Risques routiers
Risques mécaniques
Chutes de marchandises
TMS
Basculements de rolls

Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Personnel du magasin
- Automobilistes et usagers de la route
- Piétons

Temps d'attente

Déchargement **d'un seul**
camion frigorifique à la
fois



GMS

GMS

Temps d'attente



- **Attente de la disponibilité** du réceptionnaire
- **Scan** de chaque type de produits qui prend beaucoup de temps alors que les conditionnements sont **plombés et/ou sécurisés**
- Embouteillages



Temps d'attente

Mésentente



Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Donneurs d'ordres
- Réceptionnaires
- Responsables de rayons

Manutentions supplémentaires

GMS



Rangement des produits en **rayons** ou en **chambres froides**

Petite distribution
(particulier)



Manutentions supplémentaires



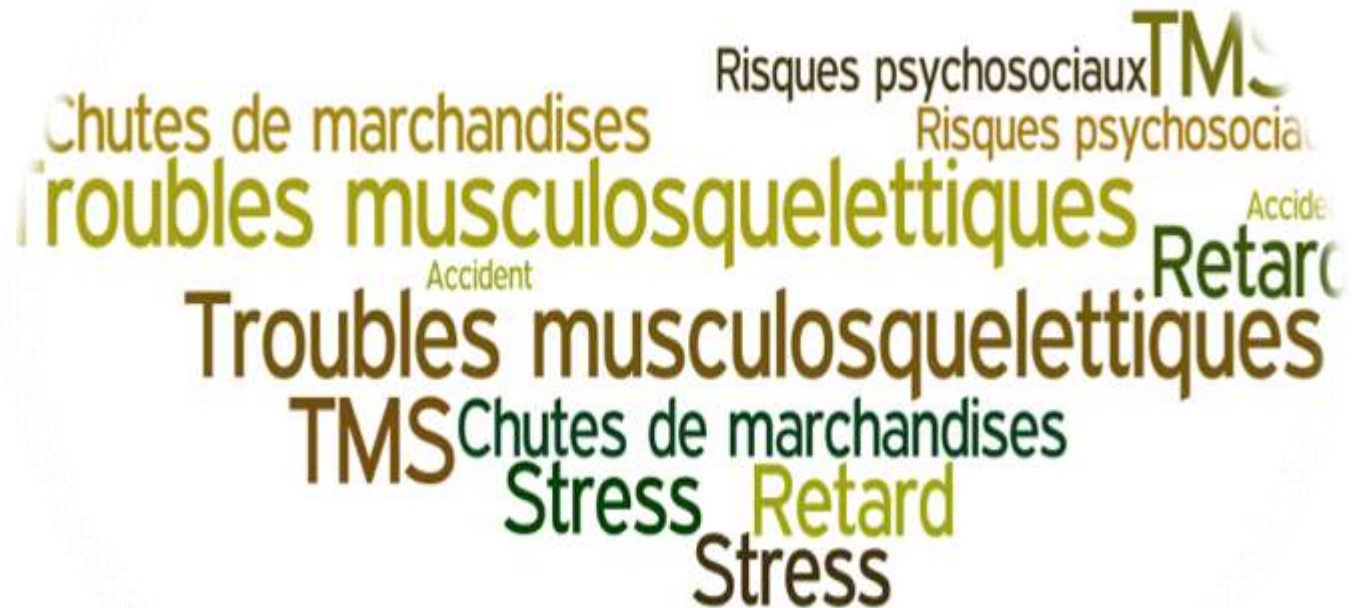
GMS

●
●
●
●
●

**Déballage, démontage
des palettes et rolls pour
le contrôle et les pesées**



Manutentions supplémentaires



Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs

Conditions de contrôle de la température

Collectivité



Contrôle de la marchandise au laser sur le produit, à **réception** et à **température ambiante**

Il est impératif de contrôler la température **directement sur le produit** et dans des conditions optimales : l'appareil et le produit analysé doivent être au **même niveau de température**

De plus, il serait important d'assurer la fiabilité des mesures par :

- Un **étalonnage** de l'appareil
- La détermination d'un **écart toléré**

Conditions de contrôle de la température

Hygiène
Stress
Risques
Mésentente
Salubrité
Propreté
RPS
Risques psychosociaux
sanitaires

Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Consommateurs

Conditionnements : rolls

Le roll est un élément qui peut présenter des risques si :

- Il est **trop chargé et trop lourd** à manutentionner
- Il est **trop chargé en haut** et pas assez en bas
- Les **roues** ou la **porte** sont **bloquées**
- Les **structures** en métal se **dessoudent**
- Il est **souillé** et/ou **rouillé**



Roll utilisé par le personnel des magasins comme **stockage des déchets d'emballage**

Conditionnements : rolls



Acteurs concernés :

- Donneurs d'ordre
- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Personnel du magasin
- Merchandiseurs

Autres conditionnements



Nécessité de **trier** les conditionnements pas toujours bien répartis

GMS



Conditionnements situées dans un lieu de stockage **difficilement accessible**



Exemple de palette mal chargée qui **penche**.

Limite de hauteur d'une palette : **1,80 mètre**



Autres conditionnements



Acteurs concernés :

- Donneurs d'ordre
- Chauffeurs-livreurs
- Réceptionnaires
- Personnel du magasin
- Merchandiseurs
- Consommateurs

Hygiène et propreté



Des zones de déchargement et de conditionnements **très sales**

GMS

Acteurs concernés :

- Chauffeurs-livreurs
- Personnel du magasin
- Donneurs d'ordres
- Consommateurs

Chutes de plain-pied
Risques sanitaires
Salubrité Propreté

Protocole chargement / déchargement



Exemple de protocole assez complet
Cependant **non affiché** à la réception

GMS



Cas **rare** de protocoles affichés
Dans la plupart des cas, ni le réceptionnaire, ni le chauffeur-livreur **ne connaissent** le protocole

Protocole chargement / déchargement

Tensions
Risques psychosociaux
RPS
Stress
Malentendu
Troubles musculosquelettiques
TMS
Mécontente
Désaccords

Acteurs concernés :

- Réceptionnaires
- Chauffeurs-livreurs
- Donneurs d'ordres

En conclusion

- Structures et lieux de livraison souvent inadaptés / non conformes
- Méconnaissance du **protocole de sécurité** chargement / déchargement, ainsi que des dispositions du **contrat type** de transport
- Manque de moyens d'aide à la manutention disponibles auprès des destinataires, pour l'utilisation par les livreurs
- Temps de passage en livraison souvent très longs
- Procédures de contrôles non partagées
- Risque de rupture de la chaîne du froid

Analyse des activités du Port



Constats :

- De très longs temps d'attente dans la file pour récupérer un container. Cela peut aller jusqu'à 3h d'attente
- Baisse de productivité liée à ces temps d'attente : parfois un seul container livré sur une après-midi
- Lieux de livraison difficilement accessibles, source de stress chez le chauffeur-livreur
- Lieux de livraisons inadaptés ou adaptés qu'à un seul côté (gauche ou droite) de déchargement



5. TABLE RONDE



MERCI DE VOTRE ATTENTION

