



**Livraison de boissons
dans les cafés, hôtels, restaurants
et discothèques**

Auteurs

Christophe BALLUE (CRAMIF)

Gérard LAVERGNE (CRAMIF)

Guy VERNOIS (INRS)

Ont collabor   à cette fiche

La Fédération nationale des boissons (FNB)

L'Union des métiers de l'industrie hôtelière (UMIH)

La Confédération des professionnels indépendants de l'hôtellerie (CPIH)

Le Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs (SYNHORCAT)

La Fédération autonome générale de l'industrie hôtelière et touristique (FAGIHT)

ED 915

  INRS, 2003. Illustrations Jean-Claude Bauer. Photos Pierre Bérenger. Maquette Ici-design.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'INRS, de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction, par un art ou un procédé quelconque (article L. 122-4 du code de la propriété intellectuelle). La violation des droits d'auteur constitue une contrefaçon punie d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 euros (article L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle).

Livraison de boissons dans les cafés, hôtels, restaurants et discothèques

*Les bonnes pratiques de travail en sécurité
dans la relation client-fournisseur*



Le secteur de la distribution de boissons engendre un nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles important. Les chauffeurs-livreurs sont particulièrement exposés lors des livraisons dans les cafés, hôtels, restaurants et discothèques (CHRD). Ce document traite des relations clients-fournisseurs et de la nécessité de développer un partenariat pour réduire les risques professionnels encourus par les chauffeurs-livreurs ainsi que par les exploitants des CHRD et leur personnel.

Obligations et responsabilités des chefs d'entreprise

C'est sur les chefs d'entreprises que repose l'organisation de la sécurité dans l'entreprise. Ils ont une responsabilité pénale en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Ils peuvent à ce titre être condamnés à des amendes et des peines d'emprisonnement.

Ils sont tenus :

- d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité des salariés dans le choix des procédés, des matériels, des produits chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail, et dans la définition des postes de travail,
- de prendre ensuite toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé des travailleurs, y compris les travailleurs temporaires, par la mise en place d'une organisation et la mise en œuvre d'actions de prévention, de formation et d'information,
- de prendre en considération les capacités des

Le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 prévoit que le chef d'entreprise doit transcrire les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs dans un document unique dans un souci de cohérence, de commodité et de traçabilité.

Ce document doit être mis à jour annuellement ou actualisé lors de toute modification des conditions de travail ou lorsqu'une information supplémentaire est recueillie.

Il est mis à la disposition des acteurs internes à l'entreprise (instances représentatives du personnel, personnes soumises à un risque et médecins du travail) et externes (agents de l'inspection du travail et des services de prévention des organismes de Sécurité sociale...).

salariés à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la sécurité et la santé,

- de coopérer entre eux, lorsque les salariés de plusieurs entreprises travaillent sur un même site (voir protocole de sécurité pour les opérations de livraison).

Les enjeux de la prévention

• *L'indice de fréquence (IF)*

L'indice de fréquence des accidents avec arrêt représente le nombre d'accidents du travail avec arrêt rapporté à 1000 salariés.

$$IF = \frac{\text{nombre d'accidents avec arrêt} \times 1\,000}{\text{nombre de salariés}}$$

L'indice de fréquence des accidents avec arrêt de la distribution de boissons est près de 40% plus élevé que celui de l'ensemble des entreprises de l'alimentation.

Il est deux fois plus élevé que celui de l'ensemble des entreprises.

La descente en cave est tout particulièrement à l'origine d'un nombre important d'accidents.

• *La prévention : un enjeu économique et social*

Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles* sont entièrement à la charge des entreprises.

Pour l'année 2001, ils sont en moyenne de :

2 400 €	par accident avec arrêt (hors accidents de trajet),
13 500 €	pour une lombalgie, provoquée par la manutention manuelle de charges lourdes,
86 000 €	pour un accident grave avec incapacité permanente ≥ 10% (hors accidents de trajet),
400 000 €	pour un décès.

La prévention est donc un enjeu d'importance.

Les pertes indirectes sont généralement évaluées à trois fois le coût direct. En dehors du préjudice humain, une situation dangereuse est une gêne dans le travail. Elle est source de démotivation et de moindre productivité. Elle détériore le climat social.

Les bonnes pratiques de travail en sécurité dans la relation client-fournisseur

• *Le protocole de sécurité*

Parallèlement à la relation commerciale, un protocole de sécurité doit être établi entre le distributeur de boissons et son client afin de définir notamment les conditions de livraison et les différentes consignes de sécurité pour chacune des parties. Celles-ci sont définies au cours d'une visite des lieux effectuée en commun (arrêté du 26 avril 1996).

Ce protocole permet d'effectuer la livraison dans les meilleures conditions de sécurité pour le chauffeur-livreur et les personnes présentes sur les lieux lors de cette opération. Il est donc indispensable que celui-ci dispose des informations contenues dans ce protocole.

• *La gestion des commandes*

Les commandes doivent impérativement être passées dans les créneaux horaires définis par le distributeur et son client afin de ne pas perturber le chargement du camion par des rajouts de marchandises de dernière minute.

* Chiffres basés sur l'analyse des statistiques de la Caisse nationale d'assurance-maladie des travailleurs salariés (CNAMTS).

- **Les horaires de livraison**

Lors d'aléas ou de difficultés de circulation entraînant un retard de l'heure de livraison, il est souhaitable que le client évite le refus de celle-ci. Dans le cas contraire, cela conduirait au retour de la marchandise suivi d'une deuxième livraison, en dehors du circuit habituel, effectuée par un autre chauffeur.

En zone piétonnière, il convient de se conformer aux horaires de livraisons autorisés afin de permettre le stationnement au plus près du lieu de déchargement.

- **Le stationnement**

Pour faciliter le déchargement du camion à proximité immédiate du lieu de livraison, il est conseillé que le client fasse une demande à la mairie en vue d'obtenir une zone de stationnement à proximité de son établissement.



- **L'accès au lieu de stockage**

Il faut choisir l'accès le mieux adapté à la livraison afin d'éviter d'imposer au chauffeur-livreur un itinéraire contraignant et des postures dangereuses.

Cet accès doit être maintenu en bon état (pas de marche détériorée...) et dégagé de tout obstacle (pas d'objets encombrants entreposés).



- **Les sols**

Afin d'éviter les glissades et les chutes, il faut s'assurer que le sol est sec, propre et en bon état (sans trous ni bosses) et peu glissant.

A l'extérieur, en cas de besoin, il faut déneiger, saler ou sabler les accès.

- **L'éclairage**

L'éclairage doit être suffisant sur tout le parcours : de l'accès à la zone de stockage.

- **L'organisation de la cave**

La cave est une zone de circulation, de travail (tri des vides, sanitation) et de stockage. Les passages prévus pour la circulation ainsi que les aires de travail doivent être dégagés. Les produits les plus difficiles à manutentionner doivent être rangés le plus près possible de l'accès. Il est souhaitable que le tri des « vides » soit effectué au fur et à mesure par le client afin d'éviter au chauffeur-livreur un travail supplémentaire et des risques de casse de bouteilles pouvant entraîner des coupures.

• **Les aides à la manutention**

Le monte-charge est le moyen le plus adapté et est fortement recommandé lorsque son installation est possible.

Dans le cas contraire, le monte-fûts est une bonne solution.

Ces équipements doivent être conformes à la réglementation (certificat de conformité, marquage CE) et leur installation doit être réalisée sans entraîner d'autres risques.

Il doit subsister un accès piéton séparé.



Monte-charge.



Monte-fûts.

• **Les bouteilles de gaz carbonique (CO₂)**

Les bouteilles de CO₂ utilisées pour les installations de « tirage pression » sont généralement stockées dans des caves qui peuvent souvent être considérées comme des espaces confinés. Le CO₂, gaz inodore et plus lourd que l'air, peut en cas de fuite dans un tel local, diminuer la concentration en oxygène de l'air et entraîner la perte de connaissance, voire le décès, si la victime n'est pas évacuée immédiatement. Il est donc nécessaire d'assurer en permanence une bonne ventilation naturelle ou mécanique de la cave.

Lors du raccordement de la bouteille de CO₂, il y a lieu de s'assurer que le flexible est correctement attaché d'une part à la bouteille et d'autre part à l'installation fixe afin d'éviter l'échappement de celui-ci lors de la mise sous pression de l'installation de tirage.

La bouteille doit également être attachée ou maintenue à l'installation fixe. Le joint d'étanchéité doit être vérifié à chaque changement de bouteille et remplacé régulièrement suivant les prescriptions du fabricant.



Bouteille CO₂.

• **Les équipements de protection individuelle (EPI)**

Le client doit s'assurer que le chauffeur-livreur utilise les EPI définis dans le protocole de sécurité (gants de protection, chaussures de sécurité...). Si certains EPI ne sont pas portés, il doit en faire la remarque au chauffeur et éventuellement à l'employeur de celui-ci.

Pour en savoir plus

• **Ouvrages publiés par l'INRS**

- ED 892 *La distribution de boissons en consommation hors domicile*
- ED 840 *Evaluation des risques professionnels. Guide pour les PME-PMI*
- ED 832 *Formation à la sécurité*
- ED 828 *Principales vérifications périodiques*
- ED 761 *Le dos, mode d'emploi*

ED 720 *Aération et assainissement des ambiances de travail. Réglementation générale*

ED 718 *Conception des lieux de travail et sécurité. Démarches, méthodes et connaissances techniques*

ED 703 *Ventilation des espaces confinés. Guide pratique de ventilation n° 8*

ED 695 *Principes généraux de ventilation. Guide pratique de ventilation n° 0*

• **Autre publication**

DTE 113 *Protocole de sécurité édité par la CRAMIF*

Ce document traite des relations clients-fournisseurs dans le secteur de la distribution de boissons en consommation hors domicile. Il s'adresse aux exploitants des cafés, hôtels, restaurants et discothèques.

Il vient en complément au guide « La distribution de boissons en consommation hors domicile » (édition INRS ED 892) destiné aux distributeurs conseils ainsi qu'à l'ensemble des acteurs de la profession.



Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
30, rue Olivier-Noyer 75680 Paris cedex 14 • Tél. 01 40 44 30 00
Fax 01 40 44 30 99 • Internet : www.inrs.fr • e-mail : info@inrs.fr

Édition INRS ED 915

1^{re} édition • septembre 2003 • 30 000 ex. • ISBN 2-7389- 1187-0