

TUTOPRÉV'

ACCUEIL



COMMERCE

L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS)

pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles est une association loi 1901, créée en 1947 sous l'égide de la Caisse nationale d'assurance maladie, administrée par un Conseil paritaire (employeurs et salariés).

De l'acquisition de connaissances jusqu'à leur diffusion, en passant par leur transformation en solutions pratiques, l'Institut met à profit ses ressources pluridisciplinaires pour diffuser une culture de prévention dans les entreprises et proposer des outils adaptés à la diversité des risques professionnels à tous ceux qui, en entreprise, sont chargés de la prévention : chef d'entreprise, services de santé au travail, instances représentatives du personnel, salariés... Toutes les publications de l'INRS sont disponibles en téléchargement sur le site de l'INRS : www.inrs.fr

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), la caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) et les caisses générales de sécurité sociale (CGSS) de l'Assurance maladie - Risques professionnels, disposent, pour participer à la diminution des risques professionnels dans leur région, d'un service Prévention composé notamment d'ingénieurs-conseils et de contrôleurs de sécurité. Spécifiquement formés aux disciplines de la prévention des risques professionnels et s'appuyant sur l'expérience quotidienne de l'entreprise, ces professionnels sont en mesure de conseiller et, sous certaines conditions, de soutenir les acteurs de l'entreprise (direction, médecin du travail, instances représentatives du personnel, etc.) dans la mise en œuvre des démarches et outils de prévention les mieux adaptés à chaque situation. Les caisses assurent aussi la diffusion des publications édités par l'INRS auprès des entreprises.

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 trois ans et d'une amende de 300 000 euros (article L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle).

© INRS, 2021.

Brochure INRS élaborée par Michel Bridot, Amine Fatmi,
Olivier Le Berre
Édition : Emmanuelle Chalaux (INRS)
Conception graphique : Incisif
Mise en pages : Opixido
Illustrations : Jean-André Deledda

La formation et l'information à la prévention des risques professionnels font partie intégrante d'une démarche de prévention. Une connaissance insuffisante des dangers, une initiation souvent trop sommaire à la prévention et le manque d'expérience contribuent à la survenue des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Certaines étapes de la vie professionnelle nécessitent une attention particulière : le premier emploi, l'arrivée dans une nouvelle entreprise, un changement de poste ou d'activité sont autant de moments où les salariés sont plus vulnérables face à des risques professionnels qu'ils ne maîtrisent pas.

Il est donc indispensable que les salariés puissent repérer les dangers liés à leur situation de travail et proposer des mesures de prévention adaptées. Ces compétences s'acquièrent dès la formation initiale et nécessitent d'être régulièrement actualisées au cours de la vie professionnelle.

« **TutoPrév' Accueil Commerce** » vous permet, en tant qu'animateur (formateur, enseignant, personne chargée de l'accueil du salarié, tuteur ou chargé de prévention), de :



- > **vérifier**, au travers d'exercices, les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail d'un salarié, dans le cadre de l'accueil d'un nouvel arrivant (jeune en stage ou en apprentissage, intérimaire, nouvel embauché de tout âge...) ou dans le cadre d'une action de formation ou d'information ;
- > **préconiser** ou mettre en place, en cas de lacunes, des actions d'information, de sensibilisation, de formation ou d'accompagnement pour compléter ses connaissances en matière de prévention.

Quelques chiffres...

- Les salariés de 18 à 24 ans ont près de deux fois plus d'accidents du travail que l'ensemble des salariés.
- Près d'un quart des accidents du travail concernent des salariés ayant moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise.

LES SUPPORTS PROPOSÉS

Trois planches illustrant des situations à risque

Des salariés en situation de travail sont représentés, exposés à des dangers caractéristiques des métiers du commerce dans les réserves, les supermarchés alimentaires et les commerces non alimentaires.

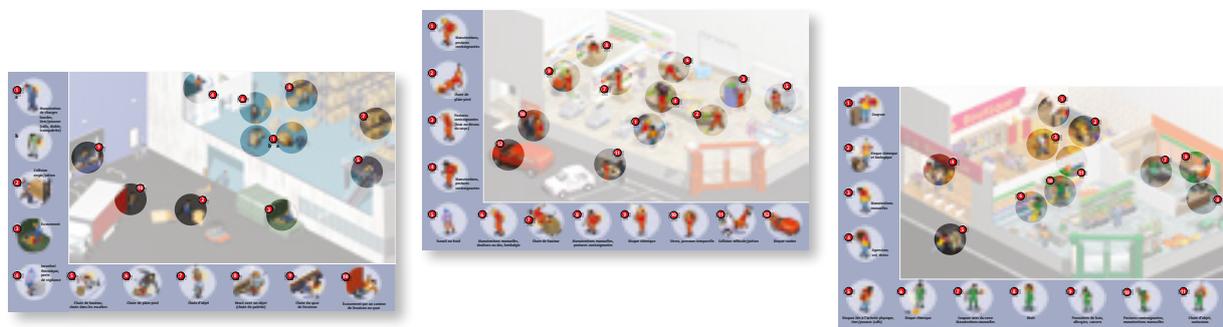


Une fiche d'identification des risques

Cette fiche permet d'identifier la nature des dangers repérés sur les planches et de rédiger des propositions de mesures de prévention permettant de lutter contre ces dangers.

Nom et prénom: Entreprise: Date: Titre de la planche:			
TUTOPRÉV' ACCUEIL COMMERCE			
Numéro	Décrivez la situation à risque	Quelles conséquences sur la santé et la sécurité des salariés ?	Que faire pour améliorer la situation ?

- ☑ Trois planches illustrant des situations à risque avec corrections et explications



- ☑ Trois tableaux recensant les mesures de prévention pour chacun des environnements de travail représentés sur les planches illustrant des situations à risque

TUTOPREV RESERVES		Mesures de prévention	
Risque	Prévention	Risque	Prévention
1. Chutes de hauteur	...	2. Chutes de poids	...
2. Chutes de poids	...	3. Chutes de personnes	...
3. Chutes de personnes	...	4. Chocs	...
4. Chocs	...	5. Torsions	...
5. Torsions	...	6. Manutention manuelle	...
6. Manutention manuelle	...	7. Manutention mécanique	...
7. Manutention mécanique	...	8. Bruit	...
8. Bruit	...	9. Vibration	...
9. Vibration	...	10. Température	...
10. Température	...	11. Qualité de l'air	...
11. Qualité de l'air	...	12. Qualité de l'eau	...
12. Qualité de l'eau	...	13. Sécurité incendie	...
13. Sécurité incendie	...	14. Sécurité électrique	...
14. Sécurité électrique	...	15. Sécurité mécanique	...
15. Sécurité mécanique	...	16. Sécurité chimique	...
16. Sécurité chimique	...	17. Sécurité biologique	...
17. Sécurité biologique	...	18. Sécurité psychosociale	...
18. Sécurité psychosociale	...	19. Sécurité des véhicules	...
19. Sécurité des véhicules	...	20. Sécurité des machines	...
20. Sécurité des machines	...	21. Sécurité des équipements	...
21. Sécurité des équipements	...	22. Sécurité des produits	...
22. Sécurité des produits	...	23. Sécurité des emballages	...
23. Sécurité des emballages	...	24. Sécurité des transports	...
24. Sécurité des transports	...	25. Sécurité des livraisons	...
25. Sécurité des livraisons	...	26. Sécurité des clients	...
26. Sécurité des clients	...	27. Sécurité des fournisseurs	...
27. Sécurité des fournisseurs	...	28. Sécurité des sous-traitants	...
28. Sécurité des sous-traitants	...	29. Sécurité des prestataires	...
29. Sécurité des prestataires	...	30. Sécurité des visiteurs	...
30. Sécurité des visiteurs	...	31. Sécurité des intervenants	...
31. Sécurité des intervenants	...	32. Sécurité des sous-traitants	...
32. Sécurité des sous-traitants	...	33. Sécurité des prestataires	...
33. Sécurité des prestataires	...	34. Sécurité des visiteurs	...
34. Sécurité des visiteurs	...	35. Sécurité des intervenants	...

TUTOPREV SUPERMARCHÉ - DRIVE		Mesures de prévention	
Risque	Prévention	Risque	Prévention
1. Chutes de hauteur	...	2. Chutes de poids	...
2. Chutes de poids	...	3. Chutes de personnes	...
3. Chutes de personnes	...	4. Chocs	...
4. Chocs	...	5. Torsions	...
5. Torsions	...	6. Manutention manuelle	...
6. Manutention manuelle	...	7. Manutention mécanique	...
7. Manutention mécanique	...	8. Bruit	...
8. Bruit	...	9. Vibration	...
9. Vibration	...	10. Température	...
10. Température	...	11. Qualité de l'air	...
11. Qualité de l'air	...	12. Qualité de l'eau	...
12. Qualité de l'eau	...	13. Sécurité incendie	...
13. Sécurité incendie	...	14. Sécurité électrique	...
14. Sécurité électrique	...	15. Sécurité mécanique	...
15. Sécurité mécanique	...	16. Sécurité chimique	...
16. Sécurité chimique	...	17. Sécurité biologique	...
17. Sécurité biologique	...	18. Sécurité psychosociale	...
18. Sécurité psychosociale	...	19. Sécurité des véhicules	...
19. Sécurité des véhicules	...	20. Sécurité des machines	...
20. Sécurité des machines	...	21. Sécurité des équipements	...
21. Sécurité des équipements	...	22. Sécurité des produits	...
22. Sécurité des produits	...	23. Sécurité des emballages	...
23. Sécurité des emballages	...	24. Sécurité des transports	...
24. Sécurité des transports	...	25. Sécurité des livraisons	...
25. Sécurité des livraisons	...	26. Sécurité des clients	...
26. Sécurité des clients	...	27. Sécurité des fournisseurs	...
27. Sécurité des fournisseurs	...	28. Sécurité des sous-traitants	...
28. Sécurité des sous-traitants	...	29. Sécurité des prestataires	...
29. Sécurité des prestataires	...	30. Sécurité des visiteurs	...
30. Sécurité des visiteurs	...	31. Sécurité des intervenants	...
31. Sécurité des intervenants	...	32. Sécurité des sous-traitants	...
32. Sécurité des sous-traitants	...	33. Sécurité des prestataires	...
33. Sécurité des prestataires	...	34. Sécurité des visiteurs	...
34. Sécurité des visiteurs	...	35. Sécurité des intervenants	...

TUTOPREV COMMERCE NON ALIMENTAIRE		Mesures de prévention	
Risque	Prévention	Risque	Prévention
1. Chutes de hauteur	...	2. Chutes de poids	...
2. Chutes de poids	...	3. Chutes de personnes	...
3. Chutes de personnes	...	4. Chocs	...
4. Chocs	...	5. Torsions	...
5. Torsions	...	6. Manutention manuelle	...
6. Manutention manuelle	...	7. Manutention mécanique	...
7. Manutention mécanique	...	8. Bruit	...
8. Bruit	...	9. Vibration	...
9. Vibration	...	10. Température	...
10. Température	...	11. Qualité de l'air	...
11. Qualité de l'air	...	12. Qualité de l'eau	...
12. Qualité de l'eau	...	13. Sécurité incendie	...
13. Sécurité incendie	...	14. Sécurité électrique	...
14. Sécurité électrique	...	15. Sécurité mécanique	...
15. Sécurité mécanique	...	16. Sécurité chimique	...
16. Sécurité chimique	...	17. Sécurité biologique	...
17. Sécurité biologique	...	18. Sécurité psychosociale	...
18. Sécurité psychosociale	...	19. Sécurité des véhicules	...
19. Sécurité des véhicules	...	20. Sécurité des machines	...
20. Sécurité des machines	...	21. Sécurité des équipements	...
21. Sécurité des équipements	...	22. Sécurité des produits	...
22. Sécurité des produits	...	23. Sécurité des emballages	...
23. Sécurité des emballages	...	24. Sécurité des transports	...
24. Sécurité des transports	...	25. Sécurité des livraisons	...
25. Sécurité des livraisons	...	26. Sécurité des clients	...
26. Sécurité des clients	...	27. Sécurité des fournisseurs	...
27. Sécurité des fournisseurs	...	28. Sécurité des sous-traitants	...
28. Sécurité des sous-traitants	...	29. Sécurité des prestataires	...
29. Sécurité des prestataires	...	30. Sécurité des visiteurs	...
30. Sécurité des visiteurs	...	31. Sécurité des intervenants	...
31. Sécurité des intervenants	...	32. Sécurité des sous-traitants	...
32. Sécurité des sous-traitants	...	33. Sécurité des prestataires	...
33. Sécurité des prestataires	...	34. Sécurité des visiteurs	...
34. Sécurité des visiteurs	...	35. Sécurité des intervenants	...



Vous pouvez :

- ☐ photocopier l'ensemble de ces supports à partir de ce document ;
- ☒ les télécharger au format PDF sur le site : www.inrs.fr/tutoprev

LE MODE D'EMPLOI

Ces supports permettent à un animateur (formateur, enseignant, personne chargée de l'accueil du salarié, tuteur ou chargé de prévention) de mener une action de sensibilisation, de formation ou de vérification des connaissances en santé et sécurité au travail auprès des salariés ou futurs salariés (élèves, stagiaires).

1 Faire repérer les risques au nouvel arrivant

En tant qu'animateur, vous remettez une des planches illustrant une situation de travail (la plus proche de l'activité professionnelle) et la fiche d'identification des risques.

L'exercice consiste à demander d'observer la planche illustrée, de repérer les situations de travail présentant des risques, puis de les pointer en les entourant et en les numérotant sur la planche.

Vous pouvez répéter l'exercice sur l'autre planche représentant un environnement différent.

Consignes à donner

“ Dans vos métiers, vous pouvez être exposé à des risques multiples. Pour votre sécurité et celle de vos collègues, il est essentiel de savoir identifier ces risques, de connaître les mesures de prévention qui permettent de les éviter et de veiller à leur bonne application.

La scène que vous allez découvrir sur cette planche comporte des situations de travail à risque.

À vous de les retrouver et de les reporter par écrit sur la fiche d'identification des risques. ”



TUTOPRÉV' ACCUEIL COMMERCE

Nom et prénom :
Entreprise :
Date :
Titre de la planche : Supermarché - Drive

Numéro	Décrivez la situation à risque	Quelles conséquences sur la santé et la sécurité des salariés ?	Que faire pour améliorer la situation ?
1	Le salarié risque de tomber.	Blessures, contusions	Utiliser des moyens d'accès en hauteur sécurisés.
2	La caissière est mal installée.	Douleurs musculaires et articulaires (TMS)	Prévoir des postes de travail réglables et ajuster le poste de travail à sa morphologie.

2 Vérifier les connaissances

En vous appuyant sur la version corrigée des planches illustrées et les tableaux explicatifs, vous pourrez vérifier très rapidement si les risques présents dans l'environnement de travail ont été repérés et si des mesures de prévention pertinentes ont été proposées.

Ces éléments de correction ne sont pas exhaustifs. Ils ont pour principal objectif de susciter un échange autour des risques professionnels. Cet échange peut être poursuivi avec le même type d'exercices, par l'observation de l'environnement réel de travail.

3 Améliorer les connaissances sur la santé et la sécurité au travail

Si vous percevez des lacunes (risques graves non identifiés), il sera alors important de mettre en place des actions d'accompagnement, d'information, de sensibilisation ou de formation permettant d'acquérir les connaissances manquantes. Les activités professionnelles pourront ainsi être réalisées dans des meilleures conditions de sécurité.

Éléments de correction

Mesures de prévention

Risques	Mesures de prévention	Mesures de prévention
1. Manipulation de charges lourdes (caisses, palettes, marchandises)	Eviter de soulever des charges lourdes sans l'aide d'un collègue ou d'un chariot élévateur. Utiliser des techniques de levage correctes.	Former les salariés à la manipulation des charges lourdes. Mettre à disposition des chariots élévateurs et des chariots à manège.
2. Chutes de hauteur	Utiliser des échelles ou des plateformes sécurisées. Ne pas travailler à hauteur sans l'aide d'un collègue.	Former les salariés à l'utilisation des échelles et des plateformes. Mettre à disposition des échelles et des plateformes sécurisées.
3. Chutes de plateau	Nettoyer régulièrement les surfaces de circulation. Éviter de marcher sur des surfaces mouillées ou glacées.	Former les salariés à la prévention des chutes de plateau. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.
4. Chutes d'objet	Ne pas travailler à hauteur sans l'aide d'un collègue. Éviter de laisser des objets sur des surfaces instables.	Former les salariés à la prévention des chutes d'objet. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.
5. Chocs de véhicules	Ne pas travailler dans les zones de circulation des véhicules. Éviter de marcher sur des surfaces mouillées ou glacées.	Former les salariés à la prévention des chocs de véhicules. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.
6. Chocs de chariot élévateur	Ne pas travailler dans les zones de circulation des chariots élévateurs. Éviter de marcher sur des surfaces mouillées ou glacées.	Former les salariés à la prévention des chocs de chariot élévateur. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.
7. Chocs de palette	Ne pas travailler dans les zones de circulation des palettes. Éviter de marcher sur des surfaces mouillées ou glacées.	Former les salariés à la prévention des chocs de palette. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.
8. Chocs de chariot élévateur	Ne pas travailler dans les zones de circulation des chariots élévateurs. Éviter de marcher sur des surfaces mouillées ou glacées.	Former les salariés à la prévention des chocs de chariot élévateur. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.
9. Chocs de palette	Ne pas travailler dans les zones de circulation des palettes. Éviter de marcher sur des surfaces mouillées ou glacées.	Former les salariés à la prévention des chocs de palette. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.
10. Chocs de chariot élévateur	Ne pas travailler dans les zones de circulation des chariots élévateurs. Éviter de marcher sur des surfaces mouillées ou glacées.	Former les salariés à la prévention des chocs de chariot élévateur. Mettre à disposition des produits de nettoyage et des produits antidérapants.

LES PRINCIPAUX RISQUES DES MÉTIERS DU COMMERCE

Les principaux risques sont :

- > les risques liés aux **manutentions manuelles** : transport ou de soutien d'une charge dont le levage, la pose, la poussée, la traction, le port ou le déplacement exigent un effort physique répété. Dans les commerces, les ports et manutentions répétés des palettes, cartons et produits peuvent occasionner des sciatiques, des hernies discales, des lombalgies ou encore des TMS. Les postes de travail chargés du chargement/déchargement des produits, de la mise en rayon ou en caisse sont particulièrement concernés ;
- > les **chutes de plain-pied et les glissades** sur des sols mouillés, encombrés ou salis et les **chutes de hauteur**, en réserve ou lors de la mise en rayon, lorsque des moyens d'accès en hauteur adaptés ne sont pas disponibles ;
- > les risques de **blessures** liés à l'utilisation d'outils ou de machines non adaptés, dans les phases de déballage (cutter, couteaux ou ciseaux...), dans les laboratoires de préparation en commerces alimentaires (rayon boucherie*, boulangerie*, poissonnerie*...) ou les ateliers techniques (découpe de bois, de verre, petites réparations...) ;
- > les **risques psychosociaux**, stress, violences, relations difficiles avec la clientèle.

Les mesures de prévention les plus efficaces consistent à **supprimer le danger** ou à **réduire l'exposition au danger**. À défaut, il convient de mettre en place **des mesures de protection** collective pour réduire les risques. Si ces dispositions se révèlent insuffisantes ou impossibles à mettre en œuvre, **des protections individuelles** doivent être utilisées. Dans tous les cas, des mesures complémentaires peuvent accompagner ces actions (sensibilisation, formation, information, consignes...). Générales et non exhaustives, les mesures proposées sont à adapter spécifiquement aux situations rencontrées.



* Les risques liés à ces métiers sont traités dans le TutoPrév' *Métiers de bouche*, parution 2021.

Documents illustrant des situations à risque



Vous pouvez :

- photocopier l'ensemble de ces supports à partir de ce document ;
- 📎 les télécharger au format PDF sur le site : www.inrs.fr/tutoprev

Nom :

Prénom :



Nom :

Prénom :



Nom et prénom:
Entreprise:
Date:
Titre de la planche:

Numéro	Décrivez la situation à risque	Quelles conséquences sur la santé et la sécurité des salariés ?	Que faire pour améliorer la situation ?

Nom et prénom:
Entreprise:
Date:
Titre de la planche:

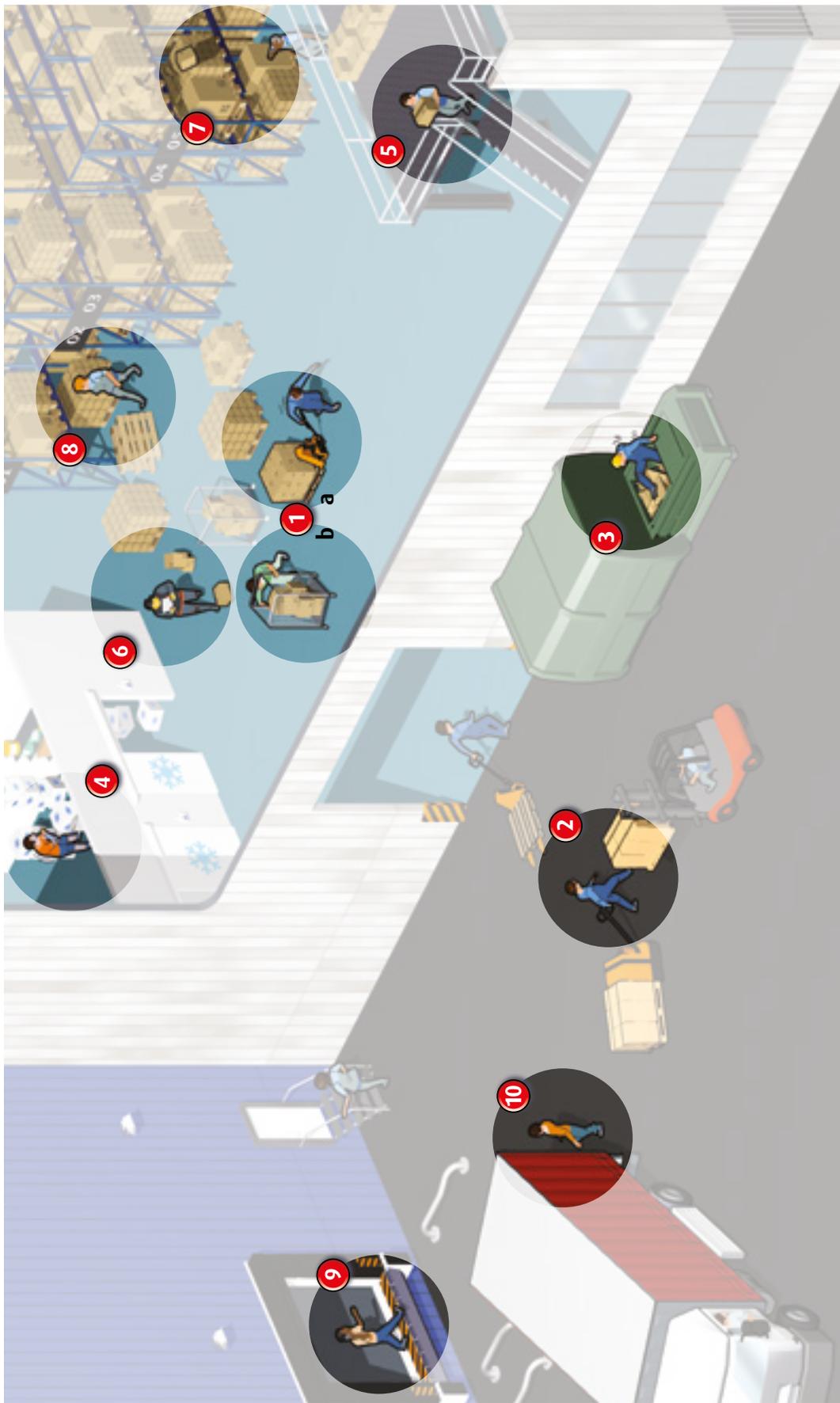
Numéro	Décrivez la situation à risque	Quelles conséquences sur la santé et la sécurité des salariés ?	Que faire pour améliorer la situation ?

Documents pour l'animateur



Vous pouvez :

- ▣ photocopier l'ensemble de ces supports à partir de ce document ;
- 📎 les télécharger au format PDF sur le site : www.inrs.fr/tutoprev



1 a
Manutention de charges lourdes, tirer/pousser (rolls, diable, transpalette)



1 b



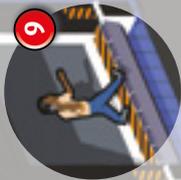
2
Collision engin/piéton



3
Écrasement



4
Inconfort thermique, perte de vigilance



9



10



5

Chute de hauteur, chute dans les escaliers



6

Chute de plain-pied



7

Chute d'objet



8

Heurt avec un objet (chute de palette)



9

Chute du quai de livraison



10

Écrasement par un camion de livraison au quai

N°	Risque	Mesures de prévention	Mesures de protection collective	Mesures de protection individuelle	Mesures complémentaires
1	Manutention de charges lourdes, tirer/pousser (rolls, diable, transpalette)	Choisir des rolls équipés de roues adaptées au sol et à la charge.	Réduire autant que possible les distances des trajets de manutention en choisissant les circuits les plus courts tout en évitant les pentes. Entretien des sols, réparer les trous. Procéder à l'inspection systématique et à la remise en état des équipements défectueux ou à leur retrait. Limiter la charge par roll conteneur.	Porter des gants de manutention.	Former les salariés à l'utilisation des rolls conteneurs (poussée en se positionnant du côté des roues pivotantes). Former le personnel à la prévention des risques liés aux activités physiques (démarche prap).
2	Collision engin/piéton	Séparer les flux de circulation engins/piétons (zones dédiées aux engins ou aux piétons).	Limiter la vitesse des engins. Respecter la vitesse de circulation dans les locaux. Proscrire la circulation « fourche haute ». Installer des miroirs afin d'améliorer la visibilité au niveau des zones de croisements possibles. Assurer un bon éclairage des zones de circulation.	Porter la ceinture de sécurité en conduisant un chariot.	Sensibiliser le personnel aux risques de collision engin/piéton. Former les salariés à la conduite des chariots. Évaluer les conducteurs (CACES). Sensibiliser les conducteurs aux règles de conduite (vitesse, circulation, etc.).
3	Écrasement	S'assurer que l'accès aux éléments mobiles est impossible quand la machine est en marche (éléments de protection intégrés à la conception).	Ne pas neutraliser les dispositifs de protection (détecteur de présence, carters fixe, etc.). Respecter les procédures décrites dans la notice d'utilisation.	Porter des chaussures de sécurité afin d'éviter le risque de glissade à proximité de la trémie ou d'écrasement.	Sensibiliser le personnel au risque d'écrasement dans le compacteur. Disposer d'une fiche de poste sur une partie visible de la machine, en portant l'attention des utilisateurs notamment sur les risques d'écrasement.
4	Inconfort thermique, perte de vigilance	Organiser le travail afin de limiter au maximum le temps passé dans la chambre froide.	Installer et vérifier régulièrement un dispositif d'avertissement sonore et lumineux permettant de donner l'alarme en cas d'enfermement accidentel. Bien ranger la chambre froide afin de rendre accessibles les produits stockés.	Porter des vêtements adaptés et des gants.	Informar les salariés des dispositifs de sécurité en place. Sensibiliser et informer les salariés sur les risques liés aux ambiances thermiques.
5	Chute de hauteur, chute dans les escaliers	Organiser son activité pour éviter d'utiliser les escaliers trop fréquemment. Garder les escaliers dégagés. Prévoir et assurer un éclairage suffisant dans les escaliers.		Tenir la main courante. Porter des chaussures adaptées.	Sensibiliser les salariés aux risques de chute dans les escaliers.
6	Chute de plain-pied	Délimiter les zones de travail et de stockage. Maintenir en bon état les sols (flaques d'huile, trous, etc.). Optimiser l'éclairage afin d'éviter les zones sombres.	Laisser les zones de circulation propres et dégagées.	Porter des chaussures de sécurité avec des semelles antidérapantes.	Sensibiliser les salariés aux risques de chute de plain-pied. Veiller au respect des consignes de sécurité.
7	Chute d'objet	Ranger les charges lourdes en bas des palettes. Filmer les charges stockées sur les palettes.	Entretien des structures de rangement. Descendre au sol les palettes à l'aide d'un engin de manutention.	Porter des chaussures de sécurité.	Sensibiliser les salariés aux risques de chute d'objets. Mettre en place une signalétique adéquate. Afficher clairement et faire respecter pour chaque rangée la charge maximum admissible.
8	Heurt avec un objet (chute de palette)	Organiser le travail afin d'évacuer les palettes au fur et à mesure de la réalisation de l'activité. Garder son poste propre et bien rangé.	Stocker les palettes dans les zones prévues à cet effet. Ne pas stocker les palettes sur la tranche ou en position instable.		Sensibiliser les salariés au rangement des palettes.
9	Chute du quai de livraison	Prévoir des zones sécurisées pour les piétons. Sécuriser les zones ouvertes en hauteur par des gardes-corps.	Baliser les accès au bord de quai afin d'éviter les chutes. Interdire aux piétons l'accès aux portes de quai (sas).		Sensibiliser les salariés aux risques de chutes de quai. Donner des consignes claires aux chauffeurs des camions afin qu'ils manœuvrent en toute sécurité à l'arrivée et au départ du quai.
10	Écrasement par un camion de livraison au quai	Prévoir un quai aménagé avec un dispositif tampon afin de préserver un espace de sauvegarde. Établir et faire connaître le protocole de chargement/déchargement avec chaque transporteur.	Mettre en place des barrières et des plots autour d'un véhicule en déchargement dans la cour.		Sensibiliser les salariés aux risques d'écrasement par les camions de livraison au quai.



- 

1

Manutentions, postures contraignantes
- 

2

Chute de plain-pied
- 

3

Postures contraignantes (bras au-dessus du corps)
- 

4

Manutentions, postures contraignantes
- 

5

Travail au froid
- 

6

Manutentions manuelles, douleurs au dos, lombalgie
- 

7

Chute de hauteur
- 

8

Manutentions manuelles, postures contraignantes
- 

9

Risque chimique
- 

10

Stress, pression temporelle
- 

11

Collision véhicule/piéton
- 

12

Risque routier

N°	Risque	Mesures de prévention	Mesures de protection collective	Mesures de protection individuelle	Mesures complémentaires
1	Manutentions, postures contraignantes	Prévoir des postes de caisse réglables (hauteur du mobilier, assises, etc.). Dimensionner les caisses de façon à permettre une alternance de postures. Positionner les équipements (écrans, caisses) de façon à éviter les postures contraignantes. Prévoir des mesures techniques permettant de scanner ou d'émargenter les produits en limitant leurs manipulations.	Organiser une alternance des activités (mise en rayon, rangement, caisse, etc.).	Ajuster le poste de travail à sa morphologie. Changer régulièrement de posture : alternance sur caisse gauche/droite et sur caisse à faible/haut débit, caisses automatiques.	Informers les salariés des possibilités de réglage de leur poste de travail. Informers les clients que les produits lourds restent dans le chariot et utiliser les étiquettes détachables.
2	Chute de plain-pied	Au rayon, regrouper les déchets (cartons, déchets alimentaires, etc.). Nettoyer régulièrement les sols. Laisser les zones de circulation dégagées.	Éviter la coactivité, notamment entre les phases de nettoyage et de mise en rayon.	Porter des chaussures antidérapantes.	Signaler les sols glissants par des panneaux mobiles (après passage de la laveuse par exemple).
3	Postures contraignantes (bras au-dessus du corps)	Ne pas manutentionner manuellement les produits ou colis palettisés à une hauteur supérieure à 1,80 m. Obtenir des fournisseurs la livraison de palettes de hauteur inférieure à 1,80 m à compter du sol. Organiser l'écriture des palettes avant la mise en rayon. Sur les palettes, regrouper les plateaux par famille de produits, placer les contenants les plus résistants en bas.	Assurer la stabilité des plateaux sur les présentoirs. Assurer la stabilité des présentoirs quel que soit leur remplissage.		Former le personnel à la prévention des risques liés aux activités physiques (démarche prap).
4	Manutentions, postures contraignantes	Limiter la profondeur et la hauteur des meubles de présentation et des rayons. Utiliser des présentoirs à inclinaison variable. Disposer les étiquettes de prix et les distributeurs de sacs sur les présentoirs de manière à ne pas gêner leur approvisionnement.			Former le personnel à la prévention des risques liés aux activités physiques (démarche prap).
5	Travail au froid	Organiser le travail afin de limiter le temps de travail au froid. Privilegier des armoires réfrigérées verticales dans le point de vente.		Porter des tenues de travail adaptées et des gants.	Sensibiliser les salariés aux risques liés au froid.
6	Manutentions manuelles, douleurs au dos, lombalgie	Réduire autant que possible les trajets et le nombre de manutentions. Préparer les palettes d'approvisionnement en fonction de l'agencement des rayons. Mettre à disposition des transpalettes électriques pour les palettes supérieures à 360 kg. Surveiller régulièrement l'état du matériel. Limiter la profondeur et la hauteur des meubles.	Éviter le stockage en hauteur. Utiliser des transpalettes électriques grande levée pour l'éclaircissement ou la reconstitution des palettes et pour les opérations de mise en rayon.	Porter des gants de manutention pour manipuler des charges.	Former le personnel à la prévention des risques liés aux activités physiques (démarche prap).
7	Chute de hauteur	Préparer le travail au sol. Utiliser des moyens d'accès en hauteur sécurisés : marchepieds antidérapants à roulettes escamotables (deux marches) disponibles dans chaque rayon ou des plates-formes individuelles roulantes légères (PIRL). Utiliser un outil à manche télescopique pour la mise en place de la PLV en hauteur.	Proscrire le stockage en casquette ou au-dessus des rayons. Proscrire toute prise de charge au-delà de 1,80 m.	Porter des chaussures à semelles antidérapantes.	Sensibiliser les salariés aux risques de chutes de hauteur.
8	Manutentions manuelles, postures contraignantes	Compte tenu des contraintes posturales induites, supprimer la dépose au sol des marchandises avant leur mise en rayon.	Mettre à disposition des équipements de mise à hauteur : tire-palette à haute levée.	Porter des gants de manutention pour manipuler des charges.	Former les salariés à la prévention des risques liés aux activités physiques (démarche prap).
9	Risque chimique	Évaluer le risque chimique des produits manipulés. Substituer les produits dangereux par des produits non (ou moins) dangereux si possible.	Utiliser les produits dans leur conditionnement d'origine sans les mélanger.	Porter des gants adaptés aux produits utilisés pour les actions de nettoyage.	Former les salariés à l'utilisation des produits et à la lecture des pictogrammes.
10	Stress, pression temporelle	Organiser et planifier le travail en fonction du volume d'activité et de la nature des tâches à réaliser. Anticiper les périodes de forte activité.	Organiser des moments de régulation collective et organiser l'entraide.		
11	Collision véhicule/piéton	Aménager des espaces suffisants pour le drive. Signaler et matérialiser une séparation des différentes zones de circulation (flux piétons/véhicules).	Établir un plan de circulation et le faire respecter.		Sensibiliser les salariés aux dangers liés aux déplacements sur les zones de livraison.
12	Risque routier	Organiser les déplacements avant le départ. Calculer le temps de déplacement en intégrant les temps de pause, de communication, le respect du Code de la route, les aléas, les conditions météo. Proscrire l'usage du téléphone durant la conduite. Assurer un entretien régulier des véhicules de livraison.	Optimiser la prise de rendez-vous afin d'éviter les déplacements inutiles et à des horaires inadaptés.	S'assurer de la validité des permis de conduire des livreurs.	Alerters sur les défauts d'entretien du véhicule constatés.



Coupure



Risque chimique
et biologique



Manutentions
manuelles



Agression,
vol, stress



Risques liés à l'activité physique,
tirer/pousser (rolls)



Risque chimique



Coupure avec du verre
Manutentions manuelles



Bruit



Poussières de bois,
allergies, cancers



Postures contraignantes,
manutentions manuelles



Chute d'objet,
contusions

N°	Risque	Mesures de prévention	Mesures de protection collective	Mesures de protection individuelle	Mesures complémentaires
1	Coupure	Privilégier les colis disposant de système d'ouverture sans outils. Fournir des outils adaptés à la tâche (couteurs à lames rétractables). Ouvrir les colis dans un endroit dégagé et permettant d'adopter une posture de travail correcte.	Jeter les outils/lames usagés dans une boîte de collecte adaptée. Disposer d'une trousse de secours.	Porter les équipements de protection adaptés : gants anticoupures.	Sensibiliser les salariés aux risques de coupure lors de l'ouverture des colis.
2	Risque chimique et biologique	Assurer une bonne ventilation des réserves pour le déballage des colis : renouvellement d'air et extraction de l'air pollué. Assurer une maintenance du système de ventilation.	Mettre en service les installations de ventilation avant déballage des colis.	Ouvrir les colis dans un endroit ventilé. En cas de doute, laisser les colis s'aérer.	Sensibiliser les salariés aux risques d'émanation d'agents chimiques ou biologiques à l'ouverture des cartons.
3	Manutentions manuelles	Organiser l'espace et les activités pour éviter la multiplication des trajets avec charge. Mettre à disposition des chariots adaptés : portant mobile, table de mise en rayon, transpalette manuel avec assistance au démarrage, roll-conteneur à niveau constant, chariot élévateur, gerbeur électrique.	Ranger les produits en fonction de leurs poids et de leurs rotations. Ajuster le réassort aux capacités de stockage et aux ventes.	Fractionner les charges manutentionnées. Porter des gants de manutention.	Former les salariés à l'utilisation des équipements d'aide à la manutention et les informer sur les risques associés. Former le personnel à la prévention des risques liés aux activités physiques (démarche prap).
4	Agression, vol, stress	Limiter les situations de travail isolé. Mettre en place un carnet de suivi des incidents clients pour identifier et traiter les causes récurrentes de conflits. Aménager les postes de travail de façon à éviter le contact direct et permettre aux salariés de se soustraire en cas de problème.	Limiter les fonds de caisse et en informer la clientèle.	Avoir la possibilité de contacter rapidement un responsable.	Former les salariés et les managers à la gestion des situations difficiles et sur la conduite à tenir pour canaliser l'agressivité.
5	Risques liés à l'activité physique, tirer/pousser (rolls)	Utiliser une rampe mobile. Limiter le poids des produits transportés. Utiliser des rolls-conteneurs avec des roues équipées de pneumatiques.			
6	Risque chimique	Implanter les produits de manière à éviter les incompatibilités chimiques : afficher à proximité le plan d'implantation. Mettre en place une procédure d'élimination et de traitement des produits abîmés ou périmés.	Équiper la gondole des produits inflammables commercialisés de bacs de rétention et d'un système d'extinction automatique ponctuel en cas d'incendie.	Porter les équipements de protection adaptés (gants en particulier).	Préciser dans le protocole de sécurité le matériel à utiliser. Organiser l'entretien des rolls.
7	Coupure avec du verre Manutentions manuelles	Mettre à disposition des outils ou machines aux normes, équipés de dispositifs de protection. Mettre à disposition des aides à la manutention adaptées aux plaques de verre : pinces, poignées ventouses, chevauxets.	Porter à deux les objets lourds et/ou encombrants.	Porter les équipements de protection individuelle adaptés : lunettes, gants, tablier, chaussures de sécurité.	Sensibiliser les salariés aux risques de coupure.
8	Bruit	Encrofter les machines les plus bruyantes lorsque cela est possible. Isoler les machines par des systèmes de cloisonnement.	Agir sur la propagation du bruit par un traitement acoustique des locaux de travail.	Porter les équipements de protection individuelle adaptés : casque antibruit, bouchons d'oreilles.	Sensibiliser les salariés aux risques liés au bruit.
9	Poussières de bois, allergies, cancers	Installer un dispositif de captage à la source des poussières. Vérifier régulièrement les machines et les dispositifs de captage des poussières. Nettoyer le local découpe de bois avec un aspirateur adapté, à la fin de chaque poste et plus si besoin. Proscrire l'usage de la soufflette ou du balai.	Mettre en route les systèmes d'aspiration de poussière même pour de petites découpes.	Porter les équipements de protection individuelle adaptés : masque, lunettes, gants, chaussures de sécurité, casque antibruit.	Former le personnel à l'utilisation des machines et équipements. Réserver strictement l'accès et l'usage des machines au personnel autorisé.
10	Postures contraignantes, manutentions manuelles	Organiser et dimensionner les rangements (racks, étagères) en fonction du poids et des rotations des produits. Utiliser des moyens de manutention : transpalette haute levée.	Ranger les produits en fonction de leur poids (les plus lourds au niveau de la taille), en veillant à ce qu'ils soient accessibles.		Former le personnel à la prévention des risques liés aux activités physiques (démarche prap).
11	Chute d'objet, contusions	Proscrire le stockage en casquette ou au-dessus des rayons. Éviter les emplacements.			Sensibiliser les salariés aux risques de chute d'objet.

Bibliographie

Publications INRS

- > *Entrepôts du commerce et de la grande distribution. Guide pour la prévention des risques du métier de préparateur de commandes*, ED 6039.
- > *Les drives. Prévention des risques professionnels*, ED 6203.
- > Fiches « Commerces de détail non alimentaires. Solutions de prévention incontournables » (documents uniquement en pdf sur www.inrs.fr) :
 - Déballiez vos colis avec les outils adaptés*, ED 6264.
 - Sécurisez les accès en hauteur*, ED 6265.
 - Limitez les risques d'agression*, ED 6266.
 - Organisez le rangement de vos produits*, ED 6267.
 - Assurez une bonne ventilation des réserves*, ED 6268.
 - Manipulez vos produits en utilisant des équipements d'aide à la manutention*, ED 6269.

Site Internet

- > www.inrs.fr

Recommandation de la Cnam

- > *Mise en rayon. Prévenir les risques liés à la manutention manuelle*, R 478.

Toutes les publications de l'INRS sont téléchargeables sur ■
www.inrs.fr

Pour commander les publications de l'INRS au format papier ■

Les entreprises du régime général de la Sécurité sociale peuvent se procurer les publications de l'INRS à titre gratuit auprès des services prévention des Carsat/Cramif/CGSS. Retrouvez leurs coordonnées sur www.inrs.fr/reseau-am

L'INRS propose un service de commande en ligne pour les publications et affiches, payant au-delà de deux documents par commande.

Les entreprises hors régime général de la Sécurité sociale peuvent acheter directement les publications auprès de l'INRS en s'adressant au service diffusion par mail à service.diffusion@inrs.fr

« TutoPrév' Accueil Commerce » fait partie
d'une collection intitulée « TutoPrév' », centrée
sur une approche des risques professionnels
par les situations de travail. Cette collection
est déclinée par secteur d'activité ou par métier.



Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
65, boulevard Richard-Lenoir 75011 Paris • Tél. 01 40 44 30 00 • info@inrs.fr

Édition INRS ED 4470

1^{re} édition • février 2021 • 3 000 ex. • ISBN 978-2-7389-2642-5

► L'INRS est financé par la Sécurité sociale - Assurance maladie / Risques professionnels ◄

Avec la participation :
> de la Carsat Centre-Val de Loire
> de la Carsat Languedoc-Roussillon

www.inrs.fr

YouTube



in