

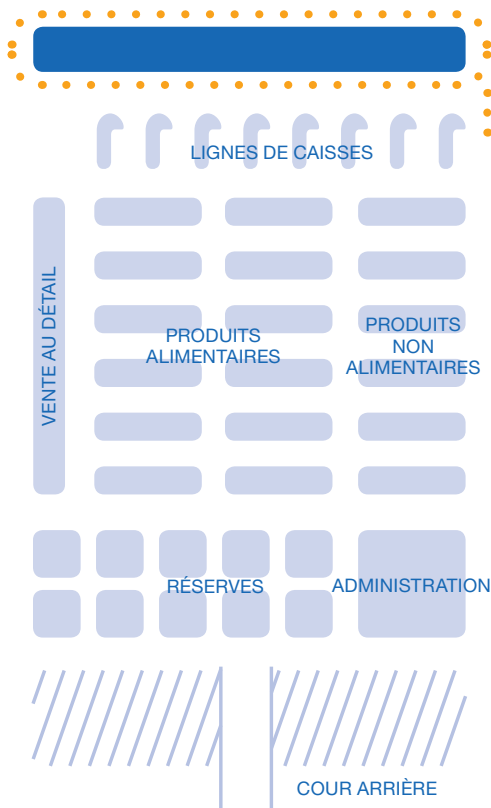


MISE À JOUR
FÉVRIER 2015

FICHE N°17

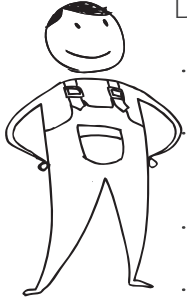
Service après vente

SERVICES À LA CLIENTÈLE



DESCRIPTION DES TÂCHES

TÂCHES HABITUELLES DU PERSONNEL D'ACCUEIL



.....
Réception/contrôle des produits.
.....

Accueil du client, saisie informatique des demandes
et des retours.
.....

Traitement des échanges.
.....

Stockage des produits.
.....

Transfert des produits vers la zone d'expédition.
.....

Réception, stockage, livraison des retours.
.....

Vente et gestion des pièces détachées.
.....

Nettoyage des locaux.
.....

Relations téléphoniques (clients, réparateurs, constructeurs).
.....

Nettoyage du matériel réceptionné.
.....

TÂCHES HABITUELLES DES CHAUFFEURS LIVREURS

.....
Chargement et déchargement de la marchandise.
.....

Conduite de véhicule.
.....

Livraison chez le client et mise en service.
.....

Gestion administrative des produits livrés ou échangés.
.....

Stockage des retours.
.....

LES PRINCIPAUX RISQUES



.....
Chute de plain-pied.
.....

Chute de hauteur.
.....

Risques liés aux circulations.
.....

Risque routier en mission.
.....

Risques liés
.....

à la charge physique de travail,
.....

à la manutention mécanique,
.....

aux produits, aux émissions,
et aux déchets,
.....

aux équipements de travail,
.....

aux effondrements et aux chutes
d'objets.
.....

Risque et nuisances liés au bruit.
.....



Risques liés
.....

à l'électricité,
.....

aux agressions et incivilités.
.....

Risques psychosociaux.
.....




LES (H)UTES DE PLAIN-PIED

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Distances à parcourir importantes notamment du rayon SAV à la zone de départ ou d'arrivée des marchandises.	 Réduire autant que possible les distances des trajets de manutention.
Encombrement des allées de circulation et des réserves.	Organiser le rangement et le dégagement des zones de circulation.
Dégradations du sol (trous).	Maintenir les sols en bon état.
Exiguïté du local.	 Adapter la taille du local aux volumes traités.

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

LES (H)UTES DE HAUTEUR

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Escaliers, quais, montées et descentes du véhicule (chauffeurs livreurs).	<p> Aménager les quais de livraison de ponts de mise à niveau (quai niveleur, pont de liaison, table élévatrice...) et de moyen d'accès (escalier avec rampe).</p> <p> Utiliser des véhicules équipés de hayon.</p>
Utilisation d'équipement de travail inadapté pour accéder aux produits stockés sur des étagères.	<p> Garantir l'accessibilité de plain-pied aux marchandises stockées.</p> <p>À défaut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • limiter la hauteur de stockage à 1,80 m, • mettre à disposition si nécessaire des équipements sécurisés pour le travail en hauteur du type plateforme individuelle roulante légère (PIRL), plateforme élévatrice mobile de personne (PEMP), plateforme sécurisée...

LES (H)UTES D'OBJETS

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE

Stockage et empilage instable de produits.

SOLUTIONS ENVISAGEABLES

Assurer la rétention des produits stockés.

LA MANUTENTION

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE

Manutention de produits lourds.

SOLUTIONS ENVISAGEABLES

Éviter la manutention manuelle des produits lourds, par l'utilisation d'équipement de manutention mécanique permettant le levage de charges : TPEGL, gerbeur, chariot / tablette à niveau constant...

Organiser la mise à disposition de ces équipements vers la clientèle afin de supprimer la reprise des produits lourds.

Effort de tirer / pousser des rolls, des chariots, des caddies et tables roulantes.

Chargement et déchargement des produits générant des postures contraignantes.

Entretien des rolls, les chariots et les tables roulantes.

 Aménager la zone de réception des marchandises du comptoir avec un plan plus bas.

Équiper le rayon d'un chariot à hauteur ajustable.

Équiper le rayon et les chauffeurs livreurs de diables.





 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

LE TRAVAIL SUR ÉCRAN

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Implantation du poste de travail inadaptée (postures contraignantes, position debout prolongée).	 Adapter le mobilier à l'opérateur et mettre un siège à disposition.
Éclairage de l'écran inadapté.	 Améliorer l'éclairage des postes de travail : éviter les sources lumineuses éblouissantes et les reflets sur écran (privilégier l'utilisation d'écrans LCD).

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Relation clientèle : agression verbale.	 Former les salariés à la communication et à la gestion des conflits.
Ambiance thermique.	 Équiper le local d'une installation de chauffage et de climatisation adaptée.
Environnement bruyant et passant.	 Limiter le niveau sonore au poste de travail, généré par l'environnement, les annonces promotionnelles et les annonces répétitives, à 55 dB(A)  Positionner les haut-parleurs hors de cette zone.

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

EN PRATIQUE

Rangement
des zones
de stockage



Zone d'accueil
de la clientèle
avec comptoir



Comptoir surbaissé
pour la dépose
des appareils
électroménagers
ou multimédia



LES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

CHAUSSURES / BOTTES DE SÉCURITÉ



Chaussure à bout renforcé, sans lacets et semelles antidérapantes (dont le coefficient de frottement dynamique est $>0,15$ selon les mesures INRS) pour toutes activités avec manutention.

VÊTEMENT DE TRAVAIL OU DE PROTECTION



Vêtement de protection contre les salissures.

Vêtement de protection contre le froid (parka fourrée...) et les intempéries si nécessaire.

GANTS



Gants protection contre les coupures...

RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

OUVRAGES

CNAMTS - R 307 Utilisation des roll-conteneur dans la distribution

CARSAT LR - Recommandation - T16
La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public

CARSAT LR Guide de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la recommandation T16

INRS - ED 23 L'aménagement des bureaux

INRS - ED 51 Méthodes d'implantation des postes de travail avec écran de visualisation

INRS - ED 79 Conception et aménagement des postes de travail

INRS - ED 85 L'éclairage artificiel au poste de travail

INRS - ED 104 Implantation des espaces de travail

INRS - ED 108 Les centres d'appels téléphoniques

INRS - ED 112 Les gants contre les risques chimiques

INRS - ED 115 Couteaux à lame jetable

INRS - ED 718 Conception des lieux de travail

INRS - ED 744 Utilisation produits chimiques

INRS - ED 745 Étiquetage produits chimiques

INRS - ED 761 Le dos mode d'emploi

INRS - ED 6106 Les appareils de protection respiratoire

INRS - ED 797 Troubles musculosquelettiques du membre supérieur

INRS - ED 798 Les équipements de protection individuelle des yeux et du visage

INRS - ED 994 Les articles chaussants de protection

INRS - ED 835 Les maladies professionnelles

INRS - ED 865 Analyser le travail pour maîtriser le risque TMS

INRS - ED 869 Se laver les mains

INRS - ED 888 La main et les produits chimiques

INRS - ED 922 Mieux vivre sur son écran

INRS - ED 923 Le travail sur écran en 50 questions

INRS - TJ 22 Hygiène et sécurité dans la distribution alimentaire

SITES DE RÉFÉRENCE

www.inrs.fr

<https://tmspros.fr/TMSPROS/>