



5 Septembre 2006

Ce guide de bonnes pratiques, qui a été réalisé collectivement par l'UCV et toutes les fédérations du commerce, a reçu l'agrément de la Direction Générale de la Concurrence et de la Répression des Fraudes

Sécurité de la clientèle dans les magasins



UNION DU GRAND COMMERCE DE CENTRE VILLE
18, Avenue de l'Opéra – 75001 Paris
Tél : 01 40 15 60 71 – Fax : 01 40 15 60 14
Email : ucv@ucv.com
www.ucv.com

Sommaire

Sommaire	2
Introduction et domaine d'application du guide	3
Rappel des obligations et des responsabilités du chef d'établissement	4
Renvoi à la réglementation ERP	4
La gestion du risque dans les commerces	5
Fiches de prévention et localisation des risques	6
Parking et espaces extérieurs.....	6
Accueil / caisses	7
Circulation / sols.....	7
Présentation des produits.....	7
Fiches de prévention et types de risques	9
Chute d'objets	9
Chute de plain-pied	9
Risques mécaniques	10
Circulation et matériels de manutention.....	11
Brûlures et risques électriques.....	11
Publics particuliers : enfants, personnes handicapées	12
Les enfants.....	12
Les personnes handicapées	12
Trousse de secours et conduite à tenir / consignes en cas d'accident	13
Pour une arrivée rapide des secours, composez le 18 ou le 112.	
.....	13
Déclaration type d'accident	14

Introduction et domaine d'application du guide

Les commerces sont fréquentés quotidiennement par des millions de personnes et doivent pour cela rester un lieu attractif pour le consommateur. Cependant comme pour les lieux recevant du public, la sécurité doit être un objectif essentiel.

C'est pourquoi les professionnels du secteur ont engagé une réflexion commune à l'ensemble du commerce. La mise en commun des expériences positives et un souci permanent de pragmatisme ont conduit les fédérations professionnelles à s'orienter vers l'élaboration d'un guide sur la sécurité de la clientèle commun à l'ensemble du commerce.

Dans ce contexte, le guide de sensibilisation ci-après, coordonné par le Conseil du Commerce de France et réalisé en association avec les fédérations professionnelles membres, dont l'UCV, a vocation, sans pour autant s'y substituer, à compléter les actions déjà menées par certains secteurs et vise à améliorer l'information en matière de sécurité, notamment sur les lieux de vente des secteurs professionnels qui n'ont pas encore de guide.

Il apporte des conseils de prévention en vue d'assurer la sécurité de la clientèle et recense les bonnes pratiques permettant de réduire les risques d'accidents les plus fréquents pouvant survenir sur les lieux de vente.

Il est un outil à la disposition des entreprises adhérentes pour renforcer et adapter la sensibilisation de leurs directeurs de magasin aux problématiques de sécurité de la clientèle.

Ce guide de référence, commun aux multiples activités et spécialités du commerce, a reçu le soutien de la Direction Général de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

Rappel des obligations et des responsabilités du chef d'établissement

Obligation générale de sécurité

Article L 221-1 du code de la consommation

Les produits et les services doivent, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes.

Cette obligation générale de sécurité concerne :

- Le produit lui-même
- Les conditions de commercialisation, conditionnement et exposition des produits
- L'information des clients vis-à-vis des risques encourus et des précautions à prendre

Responsabilité civile

La responsabilité civile oblige légalement la personne qui cause un dommage à un tiers de le réparer.

Le responsable de magasin est responsable de l'ensemble des choses placées sous sa garde (biens et bâtiments). Il est également responsable des accidents survenus du fait de ses collaborateurs.

Responsabilité pénale

Outre les sanctions prévues par le code civil et le code de la sécurité sociale, la responsabilité pénale du responsable de magasin peut être engagée.

Deux sanctions ont été introduites dans le nouveau code pénal :

- le délit d'homicide ou de blessure involontaire avec la condition aggravante d'un manquement délibéré à une obligation de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou les règlements (Code Civil ou code de la sécurité sociale)
- le délit de mise en danger de la personne d'autrui résultant du « fait d'exposer directement autrui à un risque immédiat de mort ou de blessures par la violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement »

Renvoi à la réglementation ERP

Ce guide ne se substitue pas aux réglementations existantes en vigueur.

Les risques liés aux incendies ne sont pas traités dans ce document, la réglementation relative aux établissements recevant du public (ERP) couvrant cet aspect.

Les risques liés à la sécurité des produits, dont la sécurité alimentaire, tout comme la thématique de la malveillance, ne sont pas du domaine de ce guide.

La gestion du risque dans les commerces

La démarche globale de prévention

Les principes de la prévention :

- identifier les risques
- évaluer les risques
- combattre les risques à la source
- tenir compte des évolutions techniques
- signaler les endroits à risques
- sensibiliser le personnel à la notion de sécurité de la clientèle

La démarche de prévention :

- Donner la priorité aux mesures de protections collectives
- Planifier et mettre en place les actions de prévention
- Mettre en place des indicateurs de suivi (nombre d'accidents, nombre de déclarations au titre de la responsabilité civile, nature et origine des accidents...)
- Réflexion au niveau du magasin sur les instruments appropriés au recensement (ex carnet de bord)
- Mettre en place des procédures pour l'aide, les premiers soins, et la mise en sécurité de la victime d'un accident, en attendant l'arrivée des secours publics appelés si nécessaire.
- Mettre en place des vérifications (compétences internes ou externes)

Fiches de prévention et localisation des risques

Ces fiches identifient les mesures de prévention à adopter dans les principales zones fréquentées par la clientèle.

Parking et espaces extérieurs

1. Circulation, équipement et conditions climatiques

- optimiser les zones de circulation des piétons et des véhicules
- dégager les allées de circulation
- vérifier périodiquement le bon état des sols et des équipements (poubelles, bancs...)
- mettre les équipements défectueux en sécurité (éclairage, barrières...)
- Rendre visible les escaliers, rampes, marches... (avertissements visuels...)
- Saler les parkings et surfaces de vente situées en extérieur en cas de verglas ou risque de verglas
- Vérifier la fixation des matériels et des produits ayant prise au vent

2. Chariots¹

- Eviter les accumulations de chariots au cours de la journée, en dehors de leur lieu de rangement
- Vérifier le rangement correct des chariots
- Pallier l'absence de chariot par une intervention éventuelle du personnel
- Vérifier régulièrement le bon fonctionnement des chariots et isoler les chariots en mauvais état de fonctionnement
- Mettre à disposition des chariots adaptés à l'activité et à la surface de vente
- Recommander la bonne utilisation des chariots aux clients (pictogrammes, panneaux d'information...)



¹ S'il en existe en fonction de l'activité du magasin

Accueil / caisses

2.1 Accès et portes automatiques

- Tester quotidiennement le bon fonctionnement des portes automatiques
- Vérifier la visibilité des baies vitrées.
- Signaler et matérialiser toute condamnation provisoire des portes
- Favoriser la sortie sans risque des objets de grand volume
-

La réglementation ERP prévoit que toutes les portes automatiques doivent faire l'objet d'un contrat d'entretien

2.2 Caisses

- Respecter de bonnes conditions d'accès aux caisses
- Vérifier le bon état et l'entretien du mobilier de caisse
- Neutraliser l'équipement défectueux



Circulation / sols

- Dégager systématiquement les zones de circulation
- Ranger systématiquement après utilisation les moyens d'accès en hauteur
- Délimiter les zones d'exposition
- Veiller à l'entretien et au nettoyage des sols
- Baliser les zones en cours de nettoyage
- Organiser le réassort des rayons afin de limiter les risques pour la clientèle
- Eviter, sauf cas d'urgence, les interventions et petites réparations diverses pendant les heures d'ouverture au public. Prévoir, dans ce cas un balisage.
- Baliser et nettoyer rapidement les zones glissantes (renversement, casse...)
- Proscrire l'utilisation du matériel de manutention par la clientèle
- Interdire l'accès aux locaux de services (SAV, réserves ...)
- Vérifier l'éclairage régulièrement et procéder aux réparations nécessaires

Présentation des produits

4.1 Gondoles / racks

- Vérifier la stabilité des présentoirs
- Présenter les produits sur des supports **adaptés et stables**
- Respecter le poids maximum supporté par les étagères
- Stocker les produits pondéreux au plus près du sol
- Limiter les empilages de produits
- Eloigner les produits peu stables des zones de circulation principales et les faire bénéficier d'une protection particulière

- Vérifier les dispositifs de sécurité (fixations, protections...)

4.2 Présentation des objets pondéreux et/ou difficilement manipulables à même le sol.

- La présentation est faite de manière à permettre au client d'avoir facilement accès aux produits et de se servir sans effort.
- Le recours éventuel à l'assistance du personnel du magasin est recommandé.

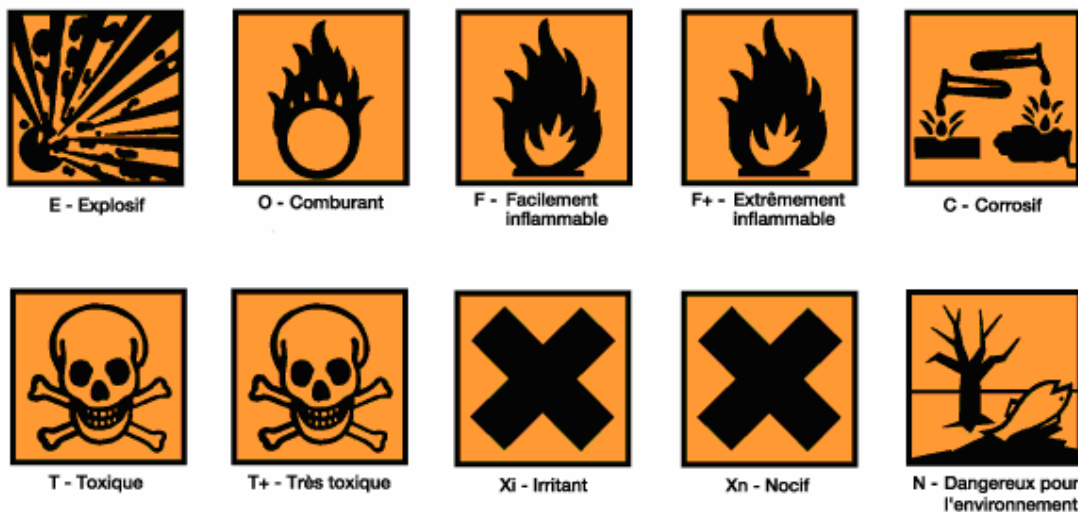
4.3 Produits coupants

- Protéger les parties coupantes des produits et vérifier régulièrement leurs protections
- Retirer les produits cassés ou abîmés de la surface de vente
- Protéger les parties saillantes du matériel d'agencement et vérifier régulièrement leurs protections
- Placer les produits coupants hors de portée des enfants

4.4 Produits dangereux

- La dangerosité des produits est mise en évidence par une matérialisation spécifique
- L'état des emballages est régulièrement vérifié et les produits détériorés sont retirés
- Les produits toxiques sont hors de portée des enfants
- Certains produits dangereux sont isolés dans les armoires fermées à clef

Rappel des pictogrammes des produits dangereux :



4.5 Crochets de présentation

Les crochets à tige unique doivent avoir un embout sécurisé (voir norme NF E 25-080). Ils peuvent être remplacés par des tiges porte étiquettes double broche.

Fiches de prévention et types de risques

Ces fiches identifient les mesures de prévention à adopter en fonction du type de risque

Chute d'objets

Causes des principaux accidents :

- mauvaise ou absence de fixation du produit en présentation
- présentation du produit sur un support non adapté
- produit présenté à une hauteur excessive
- produit trop lourd ou trop volumineux difficilement accessible à la clientèle
- étagère ou gondole surchargée

Prévention des risques :

- Vérifier la stabilité des présentoirs
- Présenter les produits sur des supports **adaptés et stables**
- Respecter le poids maximum supporté par les étagères
- Stocker les produits pondéreux au plus près du sol
- Prévoir la fixation des objets pondéreux exposés au sol de manière à éviter leur basculement
- Limiter les empilages de produits
- Eloigner les produits peu stables des zones de circulation principales et les faire bénéficier d'une protection particulière
- Vérifier les dispositifs de sécurité (fixations, protections...)
- Recourir à une intervention du personnel pour certains produits à risque ou trop volumineux / pondéreux.

Chute de plain-pied

Causes des principaux accidents :

- Mauvais merchandising : exposition des produits dans les allées de circulation
- Mauvais état des sols
- Mauvais rangement des produits notamment par la clientèle
- Encombrement des allées
- Eclairage insuffisant
- Présence de marches, rampes, trous...
- Utilisation du matériel de manutention par la clientèle
- Glissance du sol du fait du nettoyage de celui-ci, des conditions climatiques, de produits liquides ou humides pouvant se trouver accidentellement répandus sur le sol (pluie, verglas...)



Prévention des risques :

- Dégager systématiquement les zones de circulation
- Rendre visible les escaliers, rampes, marches... (avertissements visuels...)
- Ranger systématiquement après utilisation les moyens d'accès en hauteur
- Délimiter les zones d'exposition
- Charger immédiatement les rayons des produits pris en réserve
- Veiller à l'entretien et au nettoyage des sols
- Baliser zones en cours de nettoyage et des zones devenues glissantes
- Organiser le réassort des rayons afin de limiter les risques pour la clientèle
- Baliser et nettoyer rapidement les zones glissantes (renversement, casse...)
- Proscrire l'utilisation par la clientèle du matériel de manutention, celui-ci étant systématiquement rangé après utilisation
- Interdire l'accès aux locaux de services (SAV, réserves ...)
- Vérifier l'éclairage régulièrement et procéder aux réparations nécessaires en cas de besoin
- Saler les parkings et surfaces de vente situées en extérieur en cas de verglas ou de risque de verglas
- Optimiser les zones de circulation des piétons et des véhicules

Risques mécaniques

Coupure : causes des principaux accidents :

- Absence de protection sur les objets tranchants
- Mauvais rangement du matériel destiné au personnel (cutter, ciseaux, outillage...)
- Mauvais nettoyage des objets cassés

Prévention des risques :

- Protéger les parties coupantes
- Présenter les produits coupants hors de portée des enfants
- Présenter les produits sur des supports adaptés
- Ranger immédiatement le matériel venant d'être utilisé par le personnel après utilisation
- Retirer de la surface de vente les produits détériorés

Autres risques mécaniques : causes des principaux accidents :

- Absence d'embouts de protection sur les tiges de présentation
- Dysfonctionnement des portes automatiques et des dispositifs d'accès au magasin
- Mauvaise signalisation des portes automatiques et des dispositifs d'accès au magasin et / ou des surfaces vitrées
- Mobilier comportant des bords saillants

- Présentation de produits pouvant être potentiellement dangereux (petits produits pouvant être avalés par les enfants)
- Partie mobile de produits non bloquée (ex vélos, jouets...)
- Coincement de doigts dans les tapis de caisse

Prévention des risques :

- Tester quotidiennement le bon fonctionnement des portes automatiques
- Vérifier la visibilité des baies vitrées.
- Signaler et matérialiser toute condamnation provisoire des portes
- Favoriser la sortie sans risque des objets de grand volume
- Protéger les bords saillants
- S'assurer que le matériel exposé est utilisable en toute sécurité pour la clientèle
- Vérifier le blocage des parties mobiles des produits
- Retirer les produits détériorés de la vente
- Mettre des embouts de protection aux crochets de présentation
- Vérifier l'état et le bon fonctionnement des tapis de caisse...

Circulation et matériels de manutention

Causes des principaux accidents :

- les chariots sont inadaptés aux produits transportés
- les machines de manutention sont utilisées en présence du public
- les échelles, escabeaux, transpalettes... sont laissés à la disposition du public
- ...



Prévention des risques :

- Vérifier le rangement correct des chariots
- Vérifier régulièrement le bon fonctionnement des chariots et retirer les chariots en mauvais état de fonctionnement
- Mettre à disposition des chariots adaptés à l'activité et à la surface de vente
- Recommander la bonne utilisation des chariots aux clients (pictogrammes, panneaux d'information...)
- Palier l'absence de chariots par une intervention humaine du personnel
- Proscrire l'utilisation du matériel de manutention par la clientèle
- Interdire l'accès aux locaux de services (SAV, réserves ...)
- Ranger après utilisation les moyens d'accès en hauteur
- Bloquer les roues des chariots mobiles
- Eviter l'utilisation du matériel de manutention en présence de la clientèle

Brûlures et risques électriques

Brûlures : causes des principaux accidents :

- Equipement électrique (éclairage dégageant de la chaleur) ou matériel chaud accessible au public
- Produits chauds servis à la clientèle
- Appareil de chauffage non adapté...

Prévention des risques :

- Les éléments chauffants sont inaccessibles au public
- Le client est informé que le produit est chaud / des risques de brûlure
- Les produits chauds sont servis dans un emballage adéquat
- ...

Risques électriques : causes des principaux accidents

- installation précaire ou provisoire (ex. décors occasionnels, guirlande lumineuse)
- Armoire ou coffret électrique non fermé à clef
- Matériels défectueux...

Prévention des risques :

- Les prises de courants ne sont pas surchargées
- Les cordons électriques sont adaptés aux matériels
- Les branchements électriques sont réalisés hors de portée des clients
- Les installations précaires sont bannies
- Les produits défectueux sont retirés
- ...

Publics particuliers : enfants, personnes handicapées...**Les enfants**

Les magasins peuvent présenter des dangers pour les enfants échappant à la surveillance et vigilance de leurs parents.

Bien que sous la surveillance des parents, le distributeur fera le nécessaire pour favoriser la protection des enfants accompagnant leurs parents et se trouvant sous la responsabilité de ceux-ci.

Comme le préconise la Commission de Sécurité des consommateurs, une sensibilisation et des informations ciblées, ainsi que la mise en place d'une signalétique et d'affichages dans les halls d'accueil doivent faire partie intégrante de la démarche de prévention.

Si le magasin met à la disposition des enfants une aire de jeux, celle-ci doit respecter le décret du 18 décembre 1996. La mise en place d'un plan d'entretien, d'un plan de maintenance, la nature et la périodicité des contrôles sont autant d'obligations qui incombent au responsable du magasin.

Les personnes handicapées

Les magasins ouverts après le mois d'août 1994 ou réaménagés depuis cette date doivent respecter les dispositions de l'arrêté du 31 mai 1994 relatif à l'accessibilité des personnes handicapées.

En matière de sécurité, des dispositions concernent :

- les escaliers

- les cheminements (pentes, obstacles, largeur...)
- équipements (dont sanitaires)

Ces dispositions doivent être scrupuleusement respectées, un accident survenant à une personne handicapée sur une installation non conforme renforcerait d'autant plus l'engagement de responsabilité du magasin.



Trousse de secours et conduite à tenir / consignes en cas d'accident



Le responsable de magasin veillera à mettre à la disposition des visiteurs en cas de besoin une trousse de secours. Il veillera au contenu de celle-ci (date de péremption, remplacement du matériel utilisé...)

En cas d'accident, il appellera les secours et prendra les mesures nécessaires à la protection de la victime.

Pour une arrivée rapide des secours, composez le 18 ou le 112.

INDIQUEZ

- La nature de l'accident (chute, brûlure...)
- Le lieu (nom et adresse du magasin, commune, rue, numéro, accessibilité...)
- Le nombre et l'état des victimes (inconsciente, hémorragie, arrêt cardiaque...)
- Les éventuels dangers et circonstances particulières (camion transportant des matières dangereuses, victime coincée...)
- Donnez un numéro de téléphone où les secours pourront vous joindre
- Attendre que les secours vous donnent l'ordre de raccrocher
- Si possible, restez sur place pour guider les secours
- Faciliter l'accès des secours (éloigner les badauds, permettre le passage d'une civière....)

Déclaration type d'accident

Déclaration d'accident (annexe)

Déclaration type de témoignage (annexe)