



## Sécurité Clientèle dans les Magasins de Bricolage

La Fédération Française des magasins de Bricolage est un Syndicat Professionnel au sens des Articles L.410-1 et suivants du Code du Travail.

Elle représente les Grandes Surfaces de Bricolage auprès des Ministères et des Grandes Administrations notamment dans le domaine économique et social.

Membre du Conseil du Commerce de France, elle participe à la réflexion sur tous les grands dossiers concernant la vie et l'avenir des Entreprises.

**FMB - 5, rue de Maubeuge - 75009 Paris**  
**Tél. : 01 48 82 15 00**  
**Fax : 01 42 82 17 80**  
**e-mail : fmbricolage@fmbricolage.fr**

Cette brochure a été réalisée par un groupe de travail composé de :

- Mme AMBROZEWICZ, BEAUVAIS.
- MM. BURGGRAEVE, CANVILLE, CARON, CHATIGNOL, GROUX, GUEDET, GUILLEN, LAFFITTE, MARCHAL, VERRONS.

## LA « SECURITE CLIENTELE »

Les Grandes Surfaces de Bricolage de plus de 400 m<sup>2</sup> (G.S.B.) représentent une profession jeune qui a connu un développement rapide dans les années 1970-1980 et compte aujourd'hui près de 2500 points de vente et 50.000 salariés.

On y trouve aussi bien des entreprises familiales employant quelques salariés que des très grandes surfaces de plus de 10.000 m<sup>2</sup> avec bâti centre et jardinerie.

Chaque chef d'entreprise et responsable de magasin doit avoir pour permanente préoccupation la sécurité et le bien être de ses clients et de ses collaborateurs.

La Fédération Française des magasins de Bricolage qui regroupe la totalité des enseignes de la profession a constitué un groupe de travail composé des chargés « sécurité » des grandes chaînes de G.S.B. afin de les aider à garantir la sécurité des clients de leurs magasins.

Partant d'analyses statistiques très poussées, ce groupe de travail a élaboré la présente plaquette dont l'objectif est d'informer les dirigeants de magasins et l'encadrement, sur les risques constatés et leur fréquence, et de leur apporter des conseils et suggestions pour mettre en place des mesures efficaces de prévention, ainsi qu'un échancier de résorption de risque préalablement établi.

Le Président de la Commission  
Sécurité

Alain CARON -

Le Président de la F.F.B.

Pascal MALFOY -

# SOMMAIRE

## **I Obligations et responsabilités des chefs d'établissement**

## **II La gestion du risque**

2.1 – Les accidents en magasin

2.2 – Démarche globale de prévention

2.3 – Formation

2.4 – Moyens de prévention

## **III Accidents corporels**

3.1 – Objets en mouvement accidentel

3.2 – Chutes de plain pied (chutes de personnes)

3.3 – Automatismes d'accès

3.4 – Coupures et brûlures, risques électriques

## **IV Accidents matériels**

4.1 – Choc entre véhicules et mobiliers

4.2 – Objets en mouvement et accidentels

4.3 – Incidents dus à la mauvaise manipulation

4.4. – Automatismes d'accès

## **- ANNEXES**

-

I – Garderie

II - Attention à nos enfants

III – Normes handicapés

IV - Sanitaire

V – Consignes en cas d'accident malaise ou blessure

VI – Trousse de secours

VII – Constat d'accident responsabilité civile

VII – Témoignage

IX - Prévention des risques rayon « animalerie »

X - Récapitulatif des causes

## **I Obligations et responsabilité des chefs d'établissement**

### **- Aspects juridiques – La délégation de pouvoir**

Les dirigeants d'entreprise délèguent certains pouvoirs de manière effective et permanente à leurs directeurs compte tenu de leurs compétences professionnelles pour assurer la responsabilité de la gestion d'un magasin.

Le directeur du magasin est investi de l'autorité et des moyens nécessaires pour veiller efficacement à l'observation et la bonne application des dispositions légales pouvant entraîner la responsabilité du dirigeant dans le domaine social, de la sécurité des personnes (collaborateurs et public) et des biens, et de la gestion commerciale.

Dans le domaine que nous voulons aborder «la sécurité clientèle », le directeur de magasin est investi de la responsabilité du respect de l'ensemble des obligations applicables à l'établissement qu'il dirige.

### **- La notion de responsabilité civile dans le Code Civil**

Article 1382 : vise la faute consciente de l'individu (responsabilité civile délictuelle). *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer.*

Article 1383 : vise la faute de négligence ou d'imprudence (responsabilité civile quasi délictuelle).

*Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou par son imprudence.*

Article 1384

*On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde.*

Article 1385

*Le propriétaire d'un animal, ou celui qui s'en sert, pendant qu'il est à son usage, est responsable du dommage que l'animal a causé, soit que l'animal fût sous sa garde, soit qu'il fût égaré ou échappé.*

Article 1386

*Le propriétaire d'un bâtiment est responsable du dommage causé par sa ruine, lorsqu'elle est arrivée par une suite du défaut d'entretien ou par le vice de sa construction.*

Autrement dit, un chef d'entreprise, ou par délégation le directeur de magasin est responsable :

Du fait des choses,  
Du fait des préposés,  
Du fait des bâtiments.

Il a sous sa responsabilité l'ensemble des choses placées sous sa garde (bâtiments et biens). Autrement dit, il est responsable des accidents causés par des objets se situant dans l'enceinte du magasin.

Il est également responsable du fait de ses collaborateurs, par exemple d'une action de maladresse de l'un de ses salariés.

La responsabilité civile du directeur de magasin est mise en cause lorsqu'il y a faute de l'auteur du dommage et qu'il existe un rapport de cause à effet entre l'origine du dommage et le préjudice subi. Si l'obligation de sécurité lui incombe, la victime doit néanmoins établir la relation de cause à effet entre la faute et le dommage subi.

#### - **L'obligation générale de sécurité**

Article L221-1 du code de la consommation.

*Les produits et les services doivent, dans les 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 sécurité des personnes.*

Cette obligation générale de sécurité permet aux pouvoirs publics d'intervenir pour prévenir les accidents, soit en suspendant la prestation d'un rayon ou de tout un magasin, soit en réglementant les modes de présentation et de commercialisation avérés dangereux.

#### - **La notion de responsabilité pénale**

Outre les peines encourues en cas de non respect du Code Civil et du Code de la Sécurité Sociale, deux types d'infraction ont été introduites par le nouveau code pénal :

- Les délits d'homicides et de blessures involontaires 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, 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 ».

#### - **Aspects « assurances »**

L'exploitation d'une entreprise est susceptible de causer des dommages aux personnes et aux biens.

La responsabilité civile est l'obligation légale qui incombe à une personne de réparer le dommage causé à autrui.

Elle vise non pas à sanctionner mais à réparer.

La réparation ne dépend pas, en général, de la gravité de l'acte générateur du dommage.

Elle est mise en œuvre par la victime d'une manière amiable contre le responsable et sa compagnie d'assurances, et en cas de contentieux auprès du tribunal d'instance ou tribunal de grande instance si la demande excède 50.000 F.

L'action de la victime se prescrit, sauf textes spéciaux, par un délai de 10 ans en responsabilité civile délictuelle.

## **II La gestion du risque**

### ***2.1 – Les accidents en magasin***

- Accidents corporels

Les statistiques des fréquences d'accidents de la clientèle dans les magasins de bricolage font apparaître une forte proportion d'accidents dus aux objets en mouvement accidentel (chute de mobilier, de marchandises, etc...) représentant près de 46% des accidents corporels.

Les accidents résultant de chutes de plain pied et ayant pour cause principale les sols en mauvais état, les allées encombrées, les podiums mal signalés, représentent quant à eux 30% des accidents corporels.

Le reste de ces accidents ayant pour principales origines le mauvais fonctionnement et le manque d'entretien des automatismes d'accès (portes automatiques et barrières) ainsi que les coupures et les brûlures (lames mal protégées, produits acides, etc...) représentent respectivement 13% et 11% des accidents corporels.

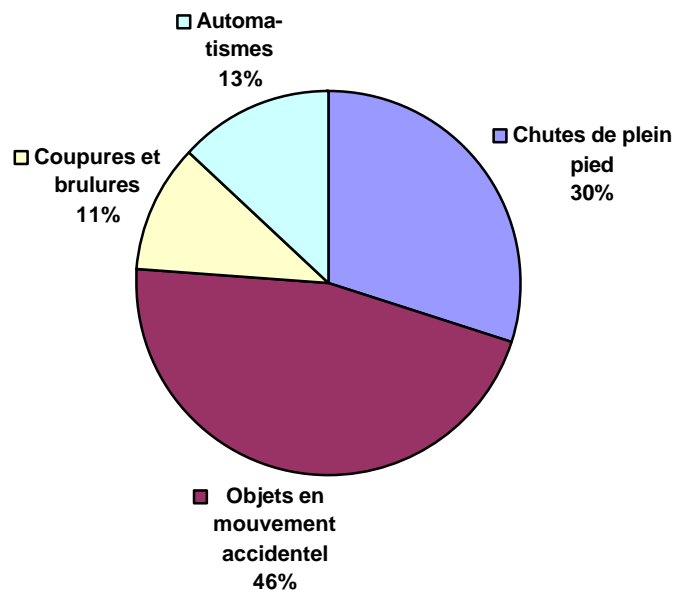
- Accidents matériels

Les chocs entre ou avec véhicules (choc sur parking, effet du vent, etc...) sont à l'origine du nombre d'accidents matériels (dommage aux biens) le plus important, avec 55%.

Les dommages aux biens dus à des objets en mouvement accidentel représentent une part non négligeable des accidents matériels avec 35%.

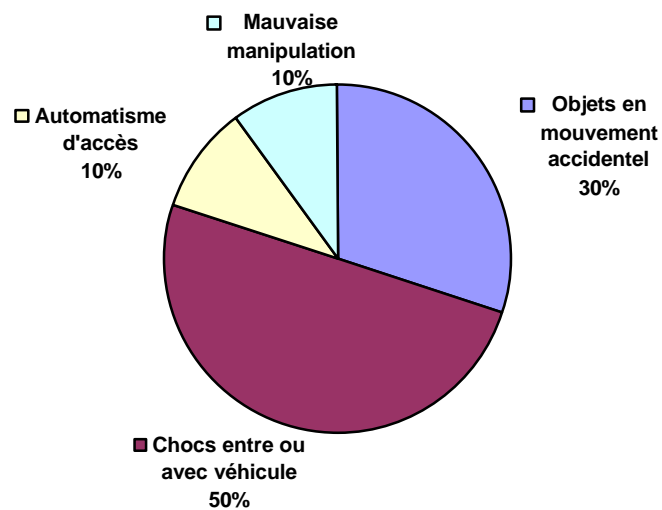
Les 10% des accidents matériels restant sont le résultat du manque d'entretien et de signalisation des portes et barrières automatiques.

## LES ACCIDENTS CORPORELS (dommages à la personne)



Source : Etude FFB sur l'année 1999

## LES ACCIDENTS MATERIELS (dommages aux biens)



Source : Etude FFB sur l'année 1999



## ***2.2 – Démarche globale de prévention***

### 1 – Les principes de prévention

- Identifier les risques
- Evaluer les risques
- Combattre les risques à la source
- Tenir compte de l'évolution technique
- Signaler les endroits à risques
- Sensibiliser le personnel à la notion de risques pour la clientèle

### 2 – La démarche de prévention

- Priorité aux mesures de protections collectives
- Planification des actions de prévention
- Suivi des actions dans le temps
- Mise en place d'indicateurs (nombre d'accidents, nombre de déclarations au titre de la Responsabilité civile, nature et origine des accidents)
- Implication des CHSCT (entreprise de plus de 50 personnes).
- Mise en place de vérifications par des compétences internes ou externes.

## ***2.3 – Formation***

Bien que faisant partie intégrante de la démarche globale, nous insistons particulièrement sur la nécessité de formation du personnel, car c'est par elle que l'entreprise montrera sa volonté de prévenir les accidents de sa clientèle.

Cette formation contribue à développer une prise de conscience par tous les salariés de leur fonction d'acteur dans la prévention des accidents dans le magasin. Cette démarche permettra à terme de réduire le nombre et la gravité des accidents et d'améliorer les conditions de confort et de sécurité de notre clientèle dans nos points de vente.

Il est important que le personnel du magasin soit sensibilisé aux coûts supportés par l'entreprise (augmentation des polices d'assurances) dans le cas « d'accidents clients » trop fréquents. Ces augmentations de coûts entraînent une diminution de la rentabilité de l'entreprise et par voie de conséquence des intéressements, primes ou participations distribués aux salariés.

Par ailleurs, les accidents en magasin affectent l'image de l'enseigne.

## ***2.4 – Moyens de prévention***

Une personne sera désignée par chaque magasin pour veiller à la bonne application de toutes les règles de prévention.

### 1 – Balisage

L'information aux clients devra être claire, précise et compréhensible par tous. Le balisage sous forme de panneaux d'information, de pictogramme, de signalisation bien lisible devra être mis en place dans tous les endroits à risque identifiés.

## 2 – Prévention collective

En fonction de la nature et de l'origine des accidents les plus fréquents, le personnel devra être sensibilisé :

- au bon rangement des marchandises présentées à la clientèle (allées dégagées et absence de produits en saillie)
- à l'information de sa direction des déficiences du matériel et des bâtiments
- au respect des consignes d'utilisation des différents matériels.

## 3 – Entretien bâtiment et matériel

Le matériel, notamment les automatismes (portes et barrières), doivent être entretenus de façon régulière. Le matériel de stockage, racks, gondoles devront être installés et entretenus dans les normes élémentaires de sécurité et remplacés si besoin est.

Les bâtiments, notamment l'état des sols, devront être soumis à un contrôle régulier par le personnel et les réparations éventuelles effectuées sans délai.

Un contrôle devra être pratiqué par un service technique du magasin à raison d'au moins une fois par trimestre.

## 4 – Matériel de 1<sup>er</sup> secours

Le matériel de 1<sup>er</sup> secours sera à la disposition des secouristes de l'établissement. Les salariés pourront être formés au secourisme. En l'absence de formation spécifique, le personnel préviendra les secours du magasin et les secours extérieurs si nécessaire et se mettra à leur disposition (le contenu de la trousse de secours est indiqué dans l'annexe VI.)

### III Accidents corporels

#### 3.1 – Objets en mouvement accidentel

**46 % des accidents**

#### OÙ DANS L'ENTREPRISE ?

- Magasin
- Cour de vente
- Parking

#### CAUSES

- Matériel défectueux
- Absence de protection
- Mauvais merchandisage
- Mauvaise utilisation du matériel
- Effet du vent

#### ATTEINTES A LA SANTE

- Contusions
- Blessures
- Fractures
- Décès
- Traumatismes
- Ecrasement

#### PREVENTION

- Entretien du matériel
- Respect des règles de stockage
- Respect des règles d'utilisation du matériel
- Balisage
- Fixation du matériel ayant une prise au vent

Le risque d'accident corporel causé par un objet en mouvement accidentel existe dans les surfaces d'exposition des marchandises ou dans tout autre endroit accessible au public (magasin, vente extérieure, parking). Cette cause représente 46% des accidents corporels.

- Les causes d'accident

Le risque majeur résulte de la chute de matériels ou de produits mal entreposés (racks non fixés, broches ou tablettes dépassant dans les allées, produits en équilibre ou mal stockés, palettes non filmées et stockées en hauteur, piles de peinture chargées sans séparation).

Un mauvais merchandising peut aussi entraîner quelques accidents corporels (exposition de produits en saillie dans l'allée, chutes de produits lourds stockés en hauteur...).

Il en va de même pour la mauvaise utilisation de chariots mis à la disposition des clients (utilisation de chariots bricolage pour transporter des panneaux de bois, chariots trop chargés : ex. carrelage...), et le bon entretien de ces matériels.

- La prévention de ces risques d'accidents peut passer par :

- la fixation du matériel exposé,
- un bon respect des normes de stockage (caillebotis, fixations des racks, marquage au sol des zones de stockage...),
- un merchandising bien étudié (aucun produit en saillie, les produits lourds en bas des rayons...),
- la limitation de gerbage des palettes des sacs de poudre (ex. ciment) à deux unités et la matérialisation au sol d'une zone d'enlèvement de marchandises
- un balisage des zones et des produits à risque (marquage au sol des zones de stockage, panneaux proposant aux clients de se faire aider pour le transport d'un produit lourd...)
- un entretien régulier du matériel et un contrôle systématique par un organisme agréé selon les termes de la législation.

Les produits lourds (barbecues, fontaines, plaques de cheminée...) souvent exposés sans scellement, et donc instables, devront être protégés par tous moyens (exemple : barrières de sécurité, scellement...). Les produits lourds excédant 50 kilos et exposés en hauteur devront être sécurisés ou couchés au sol. Une information précisant le danger d'une manipulation de ces produits, notamment par les enfants, devra apparaître clairement à proximité.

Il convient de réserver la manutention d'objets lourds au seul personnel du magasin et veiller au chargement sécurisé des chariots (marchandises stables).

Des chariots adaptés au transport de panneaux de bois seront mis à la disposition des clients. Le magasin veillera à leur bonne utilisation.

### 3.2 – Chutes de plein pied

30 % des accidents

#### OÙ DANS L'ENTREPRISE ?

- Magasin
- Cour de vente
- Parking

#### CAUSES

- Mauvais état des sols
- Sols glissants
- Encombrement des allées
- Podiums en saillie
- Eclairage insuffisant
- Utilisation de moyens d'accès en hauteur

#### ATTEINTES A LA SANTE

- Contusions
- Blessures
- Fractures
- Luxations

#### PREVENTION

- Entretien et nettoyage des sols
- Rangement des rayons
- Aménagement de l'entourage des podiums
- Optimisation de l'éclairage
- Sablage des extérieurs en cas de gel
- Mise à disposition de l'essuie-tout pour les clients
- Interdiction de l'utilisation par les clients des moyens d'accès en hauteur

Les chutes constituent une cause importante d'accidents survenant à la clientèle, en représentant 30 % des cas observés.

Les chutes peuvent survenir sur toutes les surfaces accessibles au public, à l'entrée du magasin, en surface de vente couverte ou externe, sous un chapiteau, sur le parking...

- Les causes des accidents

Les causes les plus fréquentes d'accidents sont liées au mauvais état des sols (creux, bosses, trous) et à la présence occasionnelle au sol d'objets (câbles électriques, films, cerclages, produits en attente de mise en rayon...). Les surfaces peuvent également être rendues glissantes (présence d'huile, de sciure, d'eau..., de verglas à l'extérieur). Du papier absorbant pourra être mis à la disposition de la clientèle pour nettoyer les traces de tous les liquides renversés. On veillera dans tous les cas à un bon entretien et nettoyage des sols par le personnel du magasin.

Avant l'ouverture du magasin, un responsable vérifiera le bon dégagement des allées.

L'encombrement des allées de circulation par des objets, des matériels qui ne devraient pas s'y trouver est également une cause de chutes. Les mêmes risques peuvent être occasionnés par la saillie présentée par des podiums. Les conséquences pour les clients, peuvent être des contusions, des luxations ou des blessures voire des fractures.

Un éclairage insuffisant ne permet pas toujours à la clientèle, notamment pour la plus âgée, de distinguer tous les obstacles présents sur leur chemin. Une optimisation de l'éclairage est à rechercher constamment ; les néons grillés seront changés rapidement et sans attendre qu'un nombre important soit à remplacer.

Certains clients n'hésitent pas à utiliser les moyens d'accès à hauteur, échelles, escabeaux, pour accéder aux rayonnages supérieurs, multipliant ainsi les risques de chutes. Ces matériels devront être en permanence rangés de telle sorte qu'ils soient inaccessibles au public. Leur utilisation par des personnes extérieures au magasin devra être proscrite au moyen de panneaux ou de bandes.

- La prévention de ces risques

Les précautions sont de tous les instants, et passent d'abord par une stricte discipline dans le dégagement de toutes les aires de circulation. Elles passent aussi par une organisation rationnelle du travail. Ainsi l'employé qui procède aux réassorts d'un rayon ne prendra en réserve que ce qu'il peut placer immédiatement dans le linéaire.

Bien entendu, seront assurés l'entretien, le nettoyage et la remise en état immédiate des sols défectueux. En hiver, les extérieurs soumis au gel devront être sablés à titre préventif et une attention particulière sera de mise afin d'éviter tous les ruissellements intempestifs.

L'entourage des podiums devra être aménagé afin de ne jamais laisser en place une arête franche. Une signalisation visuelle colorée devra différencier le podium du reste de l'allée.

Enfin, une vigilance particulière devra être observée sur tous les petits objets, clous, vis et autres accessoires métalliques traînant sur le sol. Ils peuvent facilement traverser les semelles parfois légères de nos clients.

### 3.3 – Automatismes d'accès

<b>13 % des accidents</b>
---------------------------

#### OÙ DANS L'ENTREPRISE ?

- Entrée du magasin
- Entrée de cour extérieure
- Escalators, translators, ascenseurs

#### CAUSES

- Dysfonctionnement du matériel
- Manque de balisage
- Mauvais entretien

#### ATTEINTES A LA SANTE

- Contusions
- Blessures
- Fractures

#### PREVENTION

- Entretien du matériel
- Balisage
- Respect des obligations réglementaires

Il s'agit de la 3<sup>ème</sup> cause d'accident corporel (plus de 13% des cas observés)

3 types de matériels sont mis en cause :

- Les portes automatiques piétonnes situées généralement à l'entrée des magasins, souvent sous forme de sas

Dans ce cas, le risque d'accidents résulte d'un contact entre les vantaux coulissants et le client en raison d'un mauvais réglage du radar, occasionnant un retard d'ouverture ou un dysfonctionnement des systèmes de sécurité (cellules) ; ou encore à une personne trop lente ou trop rapide.

La poussée de ces portes, quoique limitée par la réglementation (15 daN maxi), peut malgré tout s'avérer dangereuse pour les personnes âgées et les jeunes enfants dont la résistance corporelle est moins forte. La fonction anti panique des portillons automatiques d'entrée doit être régulièrement vérifiée.

Un risque d'accidents existe également en cas de stationnement du client dans l'aire de repli des vantaux.

La prévention de ces risques suppose avant tout la conformité aux normes du matériel ou de sa mise en place : il convient d'organiser l'entretien semestriel obligatoire avec une société spécialisée.

La visibilité de la baie vitrée est également à vérifier (adhésif de 10 cm<sup>2</sup> obligatoire par vantail ou baie) afin d'éviter des « nez ou lunettes cassés ».

On pourra, bien entendu, s'assurer quotidiennement de leur bon état de fonctionnement par une simple vérification interne.

Bien que non recensé dans les statistiques, on peut également citer le risque présenté par les portes industrielles de type sectionnelles ou souples, manuelles ou automatiques qui existent parfois sur les zones publiques. Ce matériel doit également être conforme aux normes obligatoires et faire l'objet d'un entretien semestriel (automatique uniquement).

- Les barrières levantes automatiques ou manuelles gérant l'accès aux cours de vente extérieures (matériaux, jardin)

Dans ce cas, le risque principal réside dans la refermeture de la barrière levante sur un client.

Lors d'une fermeture commandée manuellement, il faudra veiller à la bonne visibilité par l'hôtesse de caisse de la barrière, même en cas d'affluence.

Sur une barrière à fermeture automatique, on peut apposer une cellule empêchant la fermeture sur un obstacle, bien que cela ne soit pas obligatoire. Un couloir piéton hors zone d'évolution de la barrière doit également être prévu.

Il faudra également veiller à la réalisation de la lisse de barrière en matériaux relativement souples, de forme arrondie (la règle de maçon en aluminium est à proscrire).

Le contrat d'entretien de ce matériel, non obligatoire, est vivement recommandé.

- Les systèmes d'élévation : ascenseurs, translators, escalators.

Les accidents occasionnés par les systèmes d'élévation (ascenseur, translators, escalators) sont très rares.

Ces matériels sont l'objet d'une obligation d'entretien semestrielle et de vérification quinquennale par un organisme agréé.



Les vérifications portent sur l'ensemble des systèmes de sécurité intrinsèques. Il s'agit d'obligations du code du travail et du règlement de sécurité ERP.

On veillera à afficher à proximité les consignes de sécurité d'utilisation précisant notamment :

- Les restrictions d'utilisation (encombrement, charge maxi)
- Le mode d'emploi
- L'appel en cas d'urgence

### ***3.4 – Coupures et brûlures, Risques électriques***

<b>11 % des accidents</b>
---------------------------

#### **OÙ DANS L'ENTREPRISE ?**

- Magasin
- Cour de vente extérieure

#### **CAUSES**

- Absence de protection des objets coupants
- Transport du verre
- Matériel d'agencement
- Fuites ou chutes de bidons ou de bouteilles
- Matériel de démonstration
- Installation électrique précaire

#### **ATTEINTES A LA SANTE**

- Coupures
- Blessures
- Brûlures
- Electrocutation
- Intoxication pulmonaire

#### **PREVENTION**

- Protéger les parties coupantes des articles
- Emballer correctement le verre
- Eviter les parties saillantes sur le matériel d'agencement et respecter les règles de montage
- Interdire l'accès aux locaux de services (SAV, découpe...)

- Ranger les bidons verticalement
- Surveiller les démonstrations
- Balisage
- Installations électriques dans les normes
- Matériel de 1<sup>er</sup> secours à disposition

Les coupures, brûlures, blessures et risques électriques représentent 11% des accidents corporels dans les magasins.

Les causes les plus fréquentes sont :

#### 1. Pour les coupures

– L'absence de protection sur les objets tranchants tels que les lames de scie ou les produits de taillanderie (hache, hachette, sécateur, scie à élaguer, taille haie manuel et électrique, etc..). Ces protections sont, dans bien des cas, mises en place par le fabricant. Or, au cours de manipulations par le vendeur ou par les clients, elles peuvent venir à disparaître. Un contrôle de tous les instants est par conséquent nécessaire, et le remplacement de ces protections doit obligatoirement être effectué.

– Le mauvais emballage des produits verriers (découpe du verre, sous-verre, etc...). Le responsable de la découpe du verre aura soin de délivrer à son client un produit complètement sécurisé par une protection efficace sur les parties tranchantes et un emballage de bonne qualité. En cas de découpe d'un verre de dimensions importantes, il est conseillé d'accompagner le client jusqu'à son véhicule.

#### 2. Pour les brûlures

Les fuites ou chutes de bidons de produits agressifs tels que l'acide chlorhydrique, l'acide sulfurique, la soude, etc...

Un rangement régulier des bidons et bouteilles contenant ce type de produit doit limiter le risque de chute. Le stockage doit être vertical dans un bac de rétention sur des étagères de gondoles en parfait état d'entretien et de propreté. Tout contenant défectueux devra obligatoirement être retiré de la vente.

Il convient de vérifier également la qualité des emballages des produits stockés en magasin, notamment la fermeture hermétique des flacons, bouteilles et bidons.

Enfin, le magasin veillera à ce que tous les produits agressifs mis en vente soient équipés d'un bouchon sécurisé et stockés sur des gondoles adaptées pour éviter les éventuelles chutes.

La mise à disposition d'un rouleau de papier absorbant à proximité des rayons à risque sera une manière efficace d'intervention rapide par le client ou le vendeur en cas de fuite ou chute des produits concernés.

### 3. Pour les blessures

Mauvais rangement des chariots élévateurs et tire palettes, broches saillantes et matériel d'agencement endommagé, produits de démonstration.

Des gants jetables seront mis à la disposition des clients pour le transport de produits corrosifs présentant un risque de blessure.

### 4. Pour les risques électriques

Ils ont pour origine dans leur majorité, des installations précaires, des branchements sans protection et directement à portée de main. Il s'agit dans souvent des cas, de branchements de produits lumineux de démonstration.

Il faut également faire attention aux installations de rallonges venant alimenter un produit de démonstration ou de présentation et pouvant avoir un contact direct avec le mobilier de présentation.

Les multiprises, douilles volantes et autres « systèmes » précaires sont prohibés, a fortiori quand elles sont directement à portée de main des consommateurs et notamment des enfants.

Ces risques sont dans tous les cas notablement réduits si le magasin respecte les observations annuelles des organismes agréés.

## IV Accidents matériels

### 4.1 – Choc entre véhicules et mobiliers

55 % des accidents

#### OÙ DANS L'ENTREPRISE ?

- Parking
- Cour extérieure

#### CAUSES

- Mauvaise conception ou signalisation des circulations
- Mauvais état du sol
- Obstacles non visibles
- Matériel roulant défectueux
- Mauvais éclairage
- Chaussée glissante
- Encombrement de circulation

#### ATTEINTES AUX BIENS

- Choc matériel

#### PREVENTION

- Révision du plan de circulation et de balisage
- Entretien des sols
- Sablage ou salage
- Matérialisation des obstacles
- Dégagement des allées
- Entretien du matériel roulant
- Rangement des chariots

Les chocs entre des véhicules et des obstacles divers constituent la majorité des incidents matériels enregistrés (plus de la moitié !).

Ils se situent à deux endroits : le parking et les cours de vente accessibles aux véhicules.

- Dans le parking :

Les causes sont principalement liées à une mauvaise conception des voies de circulation (largeur du rayon de courbure insuffisante, intersection dangereuse, mauvaise analyse prévisionnelle des flux), ou à leur état défectueux (revêtement endommagé, chaussée glissante).

Des obstacles divers peuvent également être à l'origine de chocs (plots, chariots mal rangés, chapiteaux, panneaux publicitaires, portiques de gabarit).

On veillera donc à dessiner les parkings en ayant à l'esprit la fluidité de la circulation (éclairage, dimensions balisage), mais aussi les contraintes inhérentes à la profession (présence de camionnettes, de remorques).

- Dans les cours de vente accessibles aux véhicules :

Les incidents ont pour causes des problèmes liés à l'aménagement des cours (stockage) ou à leur exploitation (manutention).

Comme pour les parkings, la circulation doit tenir compte de la coordination des véhicules circulant, des véhicules en chargement et des engins de manutention. Ceci afin d'éviter des chocs entre eux ou le mobilier d'agencement, et, un engorgement de la cour en période d'affluence.

A cet effet, une signalisation horizontale et verticale efficace s'avère indispensable.

Dans la mesure du possible, la séparation des flux « client » des flux « manutention » devra être effectuée.

La propreté et l'entretien des sols sont également nécessaires pour éviter les dérapages. Il faut aussi être vigilant aux marchandises susceptibles d'occuper les allées, et lutter contre les zones de présentation commerciale pouvant empiéter sur ces dernières.

Au niveau de l'aménagement des cours, on retrouve les règles déjà exposées au chapitre 3.1.

Il convient enfin de bien baliser les angles des secteurs par des couleurs vives et de veiller à ce que le balisage commercial ne gêne pas la visibilité à bord d'un véhicule.

## 4.2 – Objets en mouvement accidentel

35 % des accidents

### OÙ DANS L'ENTREPRISE ?

- Parking
- Cour de vente extérieure

### CAUSES

- Mauvais rangement des chariots
- Mauvais entretien du matériel
- Effet du vent

### ATTEINTES AUX BIENS

- Choc sur véhicules
- Dégradations vêtements

### PREVENTION

- Entretien du matériel
- Respect des règles de stockage
- Respect des règles d'utilisation du matériel
- Balisage
- Fixation du matériel ayant une prise au vent

La plupart des accidents dus à des objets en mouvement accidentel se produisent soit sur le parking, soit dans la cour extérieure. Ces accidents représentent 35% des accidents matériels.

Leur origine est souvent liée à un mauvais entretien du matériel, à un mauvais rangement des chariots, à une mauvaise utilisation des chariots ou à l'effet du vent.

La prévention de ces accidents suppose :

- Un entretien régulier du matériel (contrôle régulier des organes de sécurité comme les freins et les systèmes hydrauliques...)
- Le contrôle des fixations des tôles et des bardages (toiture de rack, abris chariots...), des racks au sol et des goupilles de sécurité.
- La mise en place du frein de parking sur un chariot lors d'une manutention à l'arrêt afin d'éviter son recul

### 4.3 – Incidents dus à une mauvaise manipulation

10 % des accidents

#### OÙ DANS L'ENTREPRISE ?

- Magasin
- Cour de vente extérieure

#### CAUSES

- Emballages défectueux
- Absence de protection des parties coupantes
- Absence de balisage
- Mauvais merchandising
- Mauvaise utilisation des chariots

#### ATTEINTES A LA SANTE

- Brûlures
- Déchirures
- Taches

#### PREVENTION

- Vérification de la qualité des emballages des produits en rayon
- Balisage
- Adaptation du merchandising à la prévention pour le client
- Formation

Certains incidents dus à une mauvaise manipulation des marchandises ne sont pas recensés, faisant, le plus souvent, l'objet d'un simple règlement à l'amiable, en raison du faible degré de gravité.

Il s'agit bien souvent d'incidents se produisant sur les vêtements de nos clients, à la suite d'un mauvais rangement des marchandises, un mauvais contrôle de l'étanchéité de certains contenants (pots de peinture, bidons ou flacons de white spirit, alcool, etc...), ou de matériel d'agencement défectueux ou mal entretenus (bas de gondole saillante, palettes dans le milieu des allées, manque de nettoyage des meubles).

Ces incidents donnant rarement lieu à une déclaration auprès des assurances, il est important de les consigner sur un registre où figurera le nom et l'adresse du plaignant, ainsi que la cause de l'accident et l'arrangement effectué à l'amiable.

#### 4.4. – Automatismes d'accès

10 % des accidents

##### OÙ DANS L'ENTREPRISE ?

- Magasin
- Cour de vente extérieure

##### CAUSES

- Dysfonctionnement du matériel
- Inattention des hôtessees d'accueil et de caisse
- Inattention des clients

##### ATTEINTES AUX BIENS

- Chocs véhicules
- Déchirure des vêtements

##### PREVENTION

- Entretien du matériel
- Balisage
- Formation

Les incidents entre véhicules et systèmes d'accès se situent à l'entrée et à la sortie des cours de vente accessibles aux véhicules.

Les causes ont déjà été exposées dans le chapitre 3.3 relatif aux accidents corporels occasionnés par ces mêmes systèmes.

On peut citer pour mémoire :

- L'inattention ou la mauvaise visibilité de la barrière par les hôtessees.
- La défaillance du matériel
- L'inattention des clients au volant ou à pied.

Les solutions sont bien entendu les mêmes :

- Aménagement des aires de manœuvre des barrières à repenser (visibilité, couloir, piéton)



- Bonne visibilité de la barrière (couleur vive), en matière souple et sous forme non saillante
- Cellule empêchant la fermeture sur un obstacle
- Formation du personnel
- Entretien du matériel (le contrat d'entretien n'est cependant pas légalement obligatoire).

# ANNEXES

## I - GARDERIES

Les garderies se développent de plus en plus dans les G.S.B., il faut toutefois veiller à respecter certaines règles, principalement administratives.

### 1 – Quels enfants accueillir ?

0 – 3 ans : Réglementation crèche applicable  
Accueil en garderie impossible

3 – 6 ans : Présence d'un personnel qualifié obligatoire  
Contraintes administratives importantes  
Accueil en garderie compliqué

Plus de 6 ans : Pas de contraintes particulières, accueil possible

On limitera pratiquement l'accès à la garderie aux enfants de plus de 6 ans.

### 2 – Quelles sont les autorisations nécessaires ?

Pour les enfants de plus de 6 ans, il suffit d'effectuer une déclaration préalable au Président du Conseil Général.

### 3 – Quelle est la responsabilité du magasin ?

La responsabilité du magasin sera toujours engagée en cas d'accident.

On peut toutefois afficher à l'entrée du local que l'accès de la garderie se fait sous la responsabilité des parents. Cette mention, sans dégager le magasin de sa responsabilité, pourra inciter les parents à mieux surveiller leurs enfants, et, ainsi peut être éviter les accidents.

A noter que certains contrats d'assurance RC limitent le nombre maximum d'enfants admis.

### 4 – Règles de prévention des accidents.

- Le local, il ne devra être ni insalubre, ni dangereux. Il sera correctement aéré, chauffé et ventilé. Les installations électriques (notamment les prises) seront installées hors de portée des enfants. Les prises seront munies d'obturateurs.
- Le matériel, les équipement de jeux seront conformes NF 54-201 et suivantes, et, auront un classement au feu M3 minimum (exiger les certificats). Un contrat de maintenance avec le fournisseur sera souscrit sur ce matériel. Le matériel devra avoir de préférence des formes arrondies. Le matériel audiovisuel sera placé hors de portée des enfants.

## **II - ATTENTION A NOS ENFANTS**

Les magasins de bricolage peuvent présenter des dangers pour les enfants qui échappent à la vigilance de leurs parents.

Ils peuvent être tenté de grimper sur une exposition ou un rack, s'emparer d'un objet présentant un risque, ou se glisser sous des matériaux lourds.

Afin d'éviter tout accident, il faut alerter les parents, responsables de leurs enfants, des dangers qu'il y aurait à ne pas surveiller ses enfants.

Un panneau d'information doit être affiché à l'entrée du magasin et aux rayons des matériaux lourds.

## **III - NORMES HANDICAPES**

Les magasins ouverts postérieurement à Août 1994 ou réaménagés depuis cette date sont soumis aux dispositions de l'Arrêté du 31/05/1994 relatif aux normes handicapés.

Ce texte a pour but de permettre l'accessibilité et de faciliter la vie des personnes à mobilité réduite dans les établissements.

En matière de sécurité, on trouve principalement des dispositions relatives aux :

- Escaliers
- Cheminements (pentes, ressauts, obstacles, largeurs)
- Equipements (dont les sanitaires)

Il est bien évident que 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.

## **IV - SANITAIRE**

Bien que n'étant pas obligatoires, la plupart des magasins disposent de sanitaires à usage du public.

Tout magasin possédant des sanitaires publics ouverts après Août 1994 doit posséder au minimum un local aux normes handicapés (Arrêté du 31/05/1994).

Le local.

Les locaux devront être maintenues en parfait état de propreté et d'hygiène (plusieurs nettoyages par jour sont à prévoir).

On surveillera particulièrement les fuites d'eau pouvant occasionner des chutes.

Les systèmes de verrouillage devront être en bon état et manoeuvrables de l'extérieur avec un outil (en cas de malaise de l'occupant).

Le matériel

L'équipement du matériel des sanitaires devra être périodiquement vérifié (les vols sont fréquents).

<p style="text-align: center;"><b>V - CONSIGNES EN CAS D'ACCIDENT MALAISE OU BLESSURE</b></p>
---

- ◆ Protéger la victime jusqu'à l'arrivée des secours, en supprimant si possible la cause de l'accident.
- ◆ Ne pas tenter de bouger ou de relever le blessé s'il ne peut pas le faire lui-même, sauf en cas de danger.
- ◆ Prévenir les sauveteurs secouristes du magasin
- ◆ Appeler les pompiers (18) dès que cela paraît nécessaire, même si le client refuse.
- ◆ Remplir systématiquement un constat d'accident Responsabilité Civile, noter le nom des témoins, ne pas oublier de faire signer les deux parties.

#### **IV - TROUSSE DE SECOURS : MATERIEL NECESSAIRE**

Elle doit être rangée dans un local (armoire de secours) dans un emballage hermétique.

Contenu de la trousse de secours à titre indicatif disponible en cas d'accident clientèle (Source INRS, document pour le médecin du travail n° 73, 1<sup>er</sup> trimestre 1998).

- Compresse grand modèle (0,30mx0,30m) sous conditionnement individuel
- Pansements auto-adhésifs sous conditionnement individuel
- Bandes de crêpe 3 m x 0,07m et 3 m x 0,10 m
- Bandes auto-adhésives
- Sparadraps déchirables 5 m x 0,02 m
- Filets de maille élastique pour doigts et pour coudes
- Pince à écharde
- Ciseaux à bouts ronds (14cm)

Pour la propreté et la prévention des infections :

- Gants à usage unique (conditionnement en sachet individuel)
- Papier absorbant
- Sacs poubelles

Le contenu de la trousse de secours sera élaboré en liaison avec le médecin du travail et les secouristes de l'établissement.

Le renouvellement des différents éléments après usage ou à date de péremption doit être assuré de façon rigoureuse.

Une douche portative peut être utilisée pour les brûlures d'origine chimique ou dues à des flammes. Un rinçage immédiat de la brûlure peut complètement évacuer le produit chimique avant qu'il n'ait pu pénétrer.

## VII - CONSTAT D'ACCIDENT RESPONSABILITE CIVILE

<b>MAGASIN :</b> .....	<b>DATE DE L'ACCIDENT</b> .....	<b>LIEU PRECIS :</b> .....
---------------------------	------------------------------------	-------------------------------

### VICTIME OU RESPONSABLE DES DOMMAGES SUBIS PAR LE MAGASIN

Nom : ..... Prénom : ..... Age : .....  
 Adresse : .....  
 Assureur de la victime (nom et adresse) : .....

### CIRCONSTANCES DETAILLEES DE L'ACCIDENT (relatées par la victime)

Elle n'entraînent pas une reconnaissance de responsabilité

.....  
 .....  
 .....  
 .....

### AUTRE(S) PERSONNE(S) MISE(S) EN CAUSE DANS L'ACCIDENT

Nom : ..... Prénom : ..... Age : .....  
 Adresse : .....  
 Assureur de la victime (nom et adresse) : .....

### DESCRIPTIF DES DOMMAGES : Matériel Corporel

Descriptif précis : .....  
 .....

### TEMOINS :

	Nom	Prénom	Adresse	Qualité (vendeur, client)
1				
2				
3				

Signature de la victime ou du responsable des dommages	Signature du magasin (Nom et Qualité)	Signature du Directeur et Cachet du magasin
--	--	---

L'étude des assurances de responsabilité civile des entreprises est capitale au regard de l'activité économique car elle contribue à la pérennité et au développement des activités de cette entreprise.

Un contrat d'assurance ne doit pas être figé mais amélioré et actualisé en fonction de l'évolution et de la croissance de l'entreprise et permettre de fixer des primes plus conformes aux risques encourus. Le marché de l'assurance propose des contrats « tous risques sauf » présentant de nombreux avantages composés de deux principes essentiels :

- Objet de la garantie s'appliquant à l'ensemble des responsabilités que l'assuré peut encourir dans l'exercice de ses activités quelque soit le fondement de la mise en cause

- Des exclusions regroupées dans un seul et même chapitre, dont l'application reste subordonnée à la charge de la preuve qui incombe à l'assureur.

En conclusion, le choix d'un assureur est primordial car il doit être en mesure de concevoir un contrat adapté à une situation exceptionnelle. Néanmoins, il est important pour une entreprise de connaître les dimensions de ses vulnérabilités car les risques qu'elle subit, même s'ils ne sont pas forcément de grande ampleur, contribuent à l'affaiblir. Cette démarche préventive peut être menée en partenariat avec les compagnies d'assurances dont l'objectif commun à court terme sera une diminution des accidents et un équilibre du contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle.

## VII - TEMOIGNAGE

<b>MAGASIN :</b> .....	<b>DATE DE L'ACCIDENT</b> .....	<b>LIEU PRECIS :</b> .....
---------------------------	------------------------------------	-------------------------------

<b>Victime :</b> .....	<b>Références du Dossier :</b> .....
---------------------------	---

<b>TEMOIN :</b> Nom : ..... Prénom : ..... Adresse : ..... Qualité : .....
--

<b>EXPOSE DES FAITS :</b> ..... ..... ..... ..... ..... .....
---

<b>CROQUIS DE L'ACCIDENT</b>	Fait à : .....
	Le : .....
	Signature :

## **IX - PREVENTION DES RISQUES CONCERNANT LA CLIENTELE DANS UN RAYON ANIMALERIE**

### **1. Les risques sanitaires des animaux :**

Une animalerie étant sous le contrôle des services vétérinaires, une bonne collaboration avec les services officiels est impérative.

Ces bons rapports entretenus avec les autorités sanitaires permettent de gérer plus facilement tous mouvements de contestations intempestifs de la part de défenseurs des animaux.

*Des partenariats avec la Société Protectrice des Animaux sont aussi à rechercher.*

Tous les animaux sont vaccinés systématiquement, et seront originaires d'élevages certifiés.

Le responsable du rayon doit obligatoirement être détenteur d'un diplôme appelé « SITES », ainsi que du « CERTIFICAT DE CAPACITE » concernant l'animalerie.

### **2. Protection physique des animaux exposés :**

#### **LES POISSONS :**

##### **SITUATION**

- Ils sont exposés dans des aquariums en îlots ou en vitrines avec une seule face apparente du côté clientèle

##### **RISQUES**

- Chutes d'enfants
- Jets d'objets dans les aquariums
- Mélanges de poissons inadaptés se dévorants entre eux
- Fuites d'eau : trop plein fonctionnant mal, sondes de niveaux inefficaces suite à une coupure électrique...

##### **PREVENTION**

- Equiper les aquariums en vitrines avec des vitrages résistants
- Assurer la protection des aquariums par des treillis amovibles.
- Rendre les aquariums inaccessibles à la clientèle.
- Colmater rapidement toutes fuites d'eau.
- S'assurer du bon fonctionnement de toutes les sécurités

#### **LES REPTILES :**

##### **SITUATION**

- Ils sont présentés en vitrine dans des vivariums avec une seule face apparente du côté clientèle ou dans des vivariums totalement hermétiques



## **RISQUES**

- Manipulations intempestives de la part de la clientèle
- Blessure ou mort des animaux de part la clientèle
- Morsure de la clientèle par les animaux

## **PREVENTION**

- Les éventuelles manipulations s'effectuent uniquement par les vendeurs
- L'ouverture des vivariums sera rendue impossible à la clientèle

## **LES INSECTES :**

### **SITUATION**

- Les mygales, criquets et autres insectes sont présentés dans des vivariums avec une seule face apparente du côté clientèle ou dans des vivariums en îlots totalement hermétiques

## **RISQUES**

- Manipulations intempestives des animaux
- Blessure ou mort des animaux de part la clientèle
- Piqûre de la clientèle par les animaux

## **PREVENTION**

- Les éventuelles manipulations s'effectuent uniquement par les vendeurs
- L'ouverture des vivariums sera rendue impossible à la clientèle

## **LES RONGEURS :**

### **SITUATION**

- Ils sont présentés dans des cages cadenassées

## **RISQUES**

- Pincements pour les jeunes enfants qui s'amuseraient à mettre les doigts au travers du grillage des cages pour toucher les animaux ; la réaction agressive d'un animal étant essentiellement une réaction de peur plutôt qu'une véritable agressivité
- Manipulations intempestives des animaux
- Blessure ou mort des animaux de part la clientèle

## **PREVENTION**

- Les éventuelles manipulations s'effectuent uniquement par les vendeurs
- Une fermeture avec un cadenas solide rendra l'ouverture des cages impossible à la clientèle
- Un panneauage interdira de toucher aux animaux

## **LES OISEAUX :**

### **SITUATION**

- Ils sont présentés dans des volières fermées

### **RISQUES**

- Pincements pour les personnes qui s'amuseraient à mettre les doigts au travers du grillage des volières.
- Manipulations intempestives des animaux
- Blessure ou mort des oiseaux de part la clientèle

### **PREVENTION**

- Les éventuelles manipulations s'effectuent uniquement par les vendeurs
- Le treillis de la volière sera suffisamment serré pour interdire tout contact avec la clientèle
- Une fermeture par cadenas rendra l'ouverture des cages impossible à la clientèle
- L'accès à la volière se fera de préférence par un côté inaccessible à la clientèle
- Un panneauage interdira de toucher aux animaux

## **LES BASSINS EXTERIEURS :**

### **SITUATION**

- Prenant une surface plus ou moins importante, ils peuvent contenir des poissons tels que les poissons rouges ou les carpes koi

### **RISQUES**

- Plongeurs involontaires
- Jets d'objets dans les bassins
- Pêche intempestive

### **PREVENTION**

- L'accès aux bassins sera protégé par des obstacles empêchant l'accès direct par la clientèle
- Un panneauage interdira de s'approcher des bassins

## **LES RISQUES ELECTRIQUES :**

- Dans ce rayon animalerie les risques électriques ne sont pas négligeables, les multiples aquariums, vivariums, volières et cages ont tous besoins d'être éclairés, chauffés et oxygénés en permanence ; les milieux sont humides et les évacuations d'eaux sont multiples
- Le courant utilisé étant du 220 Volts, les contrôles par les organismes certificateurs sont essentiels ; régulièrement toutes les installations doivent être vérifiées par une entreprise qualifiée
- Une grande vigilance doit être accordée aux prises électriques ; elles doivent rester inaccessibles au public, et leur accès protégé

## **LEGISLATIF :**

- Les vendeurs animaliers ont un droit de refus de vente à la clientèle
- En particulier un devoir d'interdiction de vente aux mineurs concernant les animaux venimeux
- Le transport vers le domicile du client s'effectue toujours dans des cages adaptées
- Il est recommandé de créer des fiches destinées à la clientèle indiquant les précautions à prendre vis à vis de l'animal ; ces précautions sont aussi applicables en magasin et participent à la sécurisation de la clientèle sur les lieux de ventes.
- La sécurité clientèle dans une animalerie est surtout l'affaire d'une vigilance permanente de la part de tout le personnel. La clientèle est naturellement attirée par les animaux présentés. Elle peut avoir des comportements à la fois dangereuse pour elle-même, et dangereuse pour les animaux exposés. Une attention particulière devra être accordée à la présence de jeunes enfants au comportement imprévisible.

Pour ce rayon particulièrement délicat, plusieurs impératifs sont à suivre pour garantir une bonne sécurité de la clientèle : respecter scrupuleusement la réglementation, toujours utiliser un matériel adapté, sécuriser au maximum le contact avec les animaux, inciter tout le personnel à une vigilance permanente.



## ANNEXES X - TABLEAU DES CAUSES ET SOLUTIONS POSSIBLES

ZONES SENSIBLES	LES CAUSES	SOLUTIONS TECHNIQUES	FREQUENCE	REFERENCIEL REGL.
<b>INTERIEUR MAGASIN</b>				
TOUS RAYONS	EQUILIBRE INSTABLE PRODUITS PRODUITS DEPASANT DU RACK BROCHES SANS PRODUIT ALLEES ENCOMBRES	RANGEMENT CORRECT DES PRODUITS RANGEMENT CORRECT DES PRODUITS REAPPROVISIONNEMENT ALLEES VIDES DE TOUT OBSTACLE	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	REGLEMANATION ERP
PORTES AUTOMATIQUES	VITRES PERCUTEES FERMETURE PORTES AUTOMATIQUES	BALISAGE ADHESIF 10 cm <sup>2</sup> REGLAGE	SEMESTRIELLE/EXTERNE SEMESTRIELLE/EXTERNE	CODE DU TRAVAIL REGL.ERP/CODE DU TRAV.
TAILLE HAIES, TRONCONNEUSES SECATEURS ET SCIES EXPOSEES	LAMES APPARENTES	LAMES DE PROTECTION	PERMANENTE/INTERNE	
SOL MAGASINS	GLISSANT, MOUILLE PRODUIT REPANDU AU SOL TROU ABSENCE CARRELAGE	TAPIS ENTREE APPEL STE DE NETTOYAGE COMBLER	PERMANENTE/INTERNE SUR APPEL INT. OU EXT. PERMANENTE/INTERNE	
GONDOLES SOLVANTS	PRODUIT REPANDU	NETTOYAGE ET PROPLETE NE PAS COUCHER LES BOUTEILLES	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	
PODIUM	ABSENCE DE MARCHANDISE MARCHE PEU VISIBLE CORNIERE SAILLANTE	REAPPROVISIONNEMENT DIFFERENCIER LES COULEURS ENTRETIEN	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	.
ECHELLES, ESCABEAUX	UTILISATION PAR CLIENTELE	BALISAGE AUTOCOLLANT D'INTERDICTION	PERMANENTE/INTERNE	
TRAVELATORS	CHUTE CHARIOTS	BALISAGE D'INFORMATION	PERMANENTE/INTERNE	
INSTALLATIONS ELECTRIQUES	MODIFICATIONS ET AJOUTS ANARCHIQUES	ENTRETIEN	PERMANENTE/INTERNE	REGL ETS RECEVANT PUBLIC/CODE TR.
<b>EXTERIEUR MAGASIN</b>				
COUR EXTERIEURE	STOCKAGE EN HAUTEUR/PRODUITS LOURDS STOCKAGE DES POUDRES ACTION DU VENT ACCES ENTREE SORTIE BARRIERE AUTOMATIQUE CLOUS, METAL DANS L'ALLEE CONFUSION SENS CIRCULATION	PALETTES FILMEES/RANGEMENT CORRECT STOCKAGE 2 HAUTEURS ET BALISAGE FIXATION DU MATERIEL AYANT PRISE BALISAGE ENTRETIEN REGULIER ENTRETIEN PLAN DE SIGNALISATION CLAIR	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE SEMESTRIELLE/EXTERNE PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	FASCICULE CRAM S/STOCKAGE RACK  NON OBLIGATOIRE  CODE DE LA ROUTE
EXPOSITIONS, MEUBLES, EVIERS, FONTAINES, BARBECUE	CHUTE DES EXPOSITIONS/PRODUITS LOURDS MANIPULATION PAR ENFANTS	FIXATION AU SOL BALISAGE	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	
PARKING	VERGLAS, NEIGE TROU BITUME	SABLAGE, SALAGE ENTRETIEN	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	
CANDELABRE ECLAIRAGE	INSUFFISANCE ECLAIRAGE	ENTRETIEN LAMPES	PERMANENTE/INTERNE	
ESPACES VERTS	BORDURES OU SOUCHES SAILLANTES	ENTRETIEN	PERMANENTE/INTERNE	
BORNES CIMENT	CASSEE OU DETERIOREE	ENTRETIEN	PERMANENTE/INTERNE	
<b>MATERIEL ROULANT</b>				
CHARIOT ELEVATEUR	IMMOBILISE EN MOUVEMENT ENTRETIEN	RESPECT PALES AU SOL AUTORISATION CONDUITE VERIF.PAR BUREAU CONTROLE AGREE ET MAINTENANCE	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	CODE DU TRAVAIL CODE DU TRAVAIL/CODE ASSURANCE CODE DU TRAVAIL
CHARIOTS (CADDIES)	CHARIOTS DEFECTUEUX	REVISION DU PARC	ANNUELLE/INT.OU EXT.	
CHOIX CHARIOTS	CHUTE DE MARCHANDISES CHARIOT NON ADAPTE	BALISAGE D'INFORMATION BALISAGE D'INFORMATION	PERMANENTE/INTERNE PERMANENTE/INTERNE	