



PRÉVENTION

Bonnes Pratiques

Le risque d'accident en Grande Distribution



ENTREPRISE



SOMMAIRE

DESCRIPTIF DU RISQUE 3

EXEMPLE DE SINISTRE 4

L'AVIS DU PRÉVENTEUR 5



69%
des sinistres corporels
sont des chutes
des clients.

On pense souvent aux **glissades** liées à la feuille de salade aux rayons fruits et légumes mais c'est la période des raisins qui est la plus accidentogène.

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

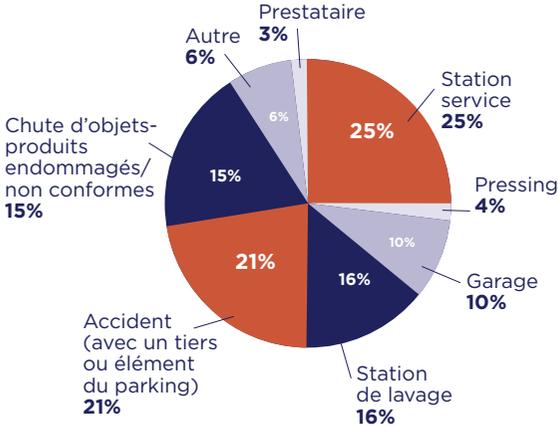
DESCRIPTIF DU RISQUE

LES PRINCIPAUX POINTS DE VIGILANCE

Au sein de la grande distribution, le risque d'avoir un accident est réel pour les clients. Les principaux points de vigilance sont les suivants :

- > les opérations de manutention (mise en rayon, transpalettes ...)
- > l'ordre et le rangement des rayons (hauteur, équilibre)
- > le fonctionnement des équipements (portes automatiques, tourniquets ...)
- > l'état des sols (propreté, intégrité, dénivellations ...)

Origine des accidents matériels :



LES CAUSES D'ACCIDENTS

La majorité des accidents subis par la clientèle, est liée :

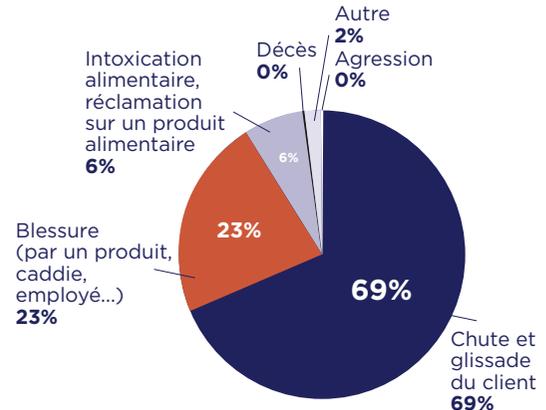
- > à la chute d'objets (1/3 des accidents recensés)
- > à la chute de personnes (également 1/3 des accidents, notamment glissades)

LES CONSEQUENCES DE CES ACCIDENTS

Les chutes ont pour conséquence :

- > des traumatismes/hématomes (> 50% des cas)
- > des coupures
- > des fractures (< 10% des cas)

Sinistres aux conséquences corporelles :





EXEMPLE DE SINISTRE



Faits

> **Une cliente a glissé** du fait de la présence de lessive au sol au rayon « produits d'entretien » d'un supermarché.



Conséquences des faits

> **La cliente**, âgée de 67 ans, retraitée, présente une fracture du radius distal.

> **Une AIPP** (Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique) est allouée à la victime.

> **Les préjudices représentent** une charge de 9 500 euros dont 2 000 euros de règlement aux organismes sociaux.



Responsabilité et droit à indemnisation

> **L'Article 1242 alinéa 1 du Code Civil** précise que « l'on est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde ».



Explications

> **Le magasin était équipé d'une vidéo surveillance** qui a permis de confirmer la version des faits de la victime et ainsi d'en apporter la preuve.

> **Les conditions de mise en jeu**

- la chose : la lessive,
- le gardien : ici, l'assuré, le magasin,
- le fait de la chose : il doit être démontré le rôle actif de la chose objet du dommage. S'agissant d'une chose inerte, la chose ne peut être l'instrument du dommage que s'il est rapporté la preuve que celle-ci occupait une position anormale (cas de la lessive lors de ce sinistre) ou présentait un caractère dangereux.

> **Les causes d'exonération « classiques »**

(force majeure, faute de la victime, faute d'un tiers) sont ici inexistantes dans cet exemple de sinistre.





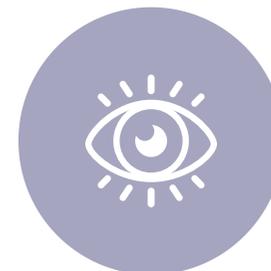
L'AVIS DU PRÉVENTEUR

LA SURFACE DE VENTE

- > **Dégager systématiquement les zones de circulation** : mise en rayon immédiate des produits pris en réserve,
- > **Organiser le plus souvent possible le réassort** des rayons en dehors des périodes d'affluence,
- > **Assurer la visibilité** les escaliers/rampes/marches et dénivelés,
- > **Délimiter très précisément les zones d'exposition** avec différenciation des podiums du reste de l'allée,
- > **Baliser** immédiatement et clairement les zones glissantes (ou encombrées) et procéder au nettoyage (vigilance aux rayons fruits et légumes),
- > **L'organisation des rayons** :
 - placer les produits les plus lourds en bas,
 - vérifier le bon état des tablettes de stockage ainsi que le poids de chargement maximum possible,
 - s'assurer que les produits stockés sur les tablettes sont stables.

LES TOURNIQUETS ET PORTES AUTOMATIQUES

- > **Signaliser les portes** avec des stickers,
- > **Vérifier que la vitesse d'ouverture**, de fermeture et de rotation reste toujours la même,
- > **Vérifier que les détecteurs de mouvements** sont toujours en bon état (nettoyer régulièrement les capteurs de mouvement, régler le champ d'action et de profondeur),
- > **En cas d'intempéries**, signaler un sol glissant, nettoyer plus fréquemment, mettre en place un tapis antidérapant en vérifiant bien sa bonne tenue en place,
- > **Faire faire les vérifications réglementaires** et en conserver les preuves,
- > **Mettre en place un contrat de maintenance** avec une entreprise spécialisée.



L'AVIS DU PRÉVENTEUR

LES PARKINGS

- > **Organiser les flux de circulation** : retenir un sens unique de circulation, aménager les croisements pour une bonne visibilité, limiter les besoins de manœuvrer avec un dimensionnement correct des aires de circulation ...
- > **Réduire au maximum les distances** de déplacement des clients,
- > **Maintenir les zones de déplacement piéton** en bon état (absence de nids de poule, verglas, zones glissantes ...),
- > **Protéger les aires de circulation piétonne** : signalisation claire, allées réservées, trottoirs, éclairage ...
- > **Informers les transporteurs des lieux dédiés** de chargement/déchargement,
- > **Ancrer au sol les marchandises extérieures** en exposition et les éléments publicitaires ou de signalisation.

LES STATIONS-SERVICES

- > **Afin d'éviter les chutes de plain-pied**, vérifier le bon état des sols et la disponibilité du produit absorbant, à utiliser en cas de fuite de liquide,
- > **Lors d'intervention de sociétés extérieures**, s'assurer que le plan de prévention a bien été établi et est en leur possession.

LA STATION DE LAVAGE

- > **S'assurer de la propreté** et de l'intégrité des sols,
- > **Réaliser ou faire réaliser les contrôles** et opérations de maintenance nécessaires aux installations fixes de la station de lavage. Consigner ces opérations afin de pouvoir en apporter la preuve,
- > **Consigner également toutes les éventuelles anomalies** relevées et arrêter de façon formelle la station en cas de danger,
- > **Il est conseillé de disposer d'une surveillance vidéo** dans cette espace afin de contrôler la véracité des déclarations que les victimes pourraient faire.



Retrouvez toutes nos fiches prévention :
<http://entreprise.mma.fr/connexionpro/univers/prevention>



Nous contacter :
prévention
@groupe-mma.fr



Accédez au sommaire

Malgré le soin apporté à la rédaction de cette fiche, celle-ci ne saurait être exhaustive. Nous vous recommandons, pour toute information complémentaire et avant toute démarche, de vous rapprocher du professionnel compétent.

MMA ENTREPRISE est une marque déposée par MMA IARD Assurances Mutuelles.

MMA IARD Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS Le Mans 775 652 126.

MMA IARD, société anonyme au capital de 537 052 368 euros entièrement versé - RCS Le Mans 440 048 882.

Sièges sociaux : 160 rue Henri Champion - 72030 Le Mans Cedex 9.
Entreprises régies par le code des assurances - IDU REP Eco circulaire FR231780_03XLOT

