

PRÉVENTION DES SINISTRES

LA RESPONSABILITÉ DES LIEUX DES COMMERCES DE DÉTAIL

La responsabilité civile des lieux des commerces de détail représente un niveau de risque variant de moyen à élevé, selon leur achalandage. Évidemment, plus le nombre de clients et visiteurs sera important et plus grande sera la probabilité qu'un incident se produise. Cette capsule présente donc les principaux risques d'accident pouvant causer des blessures et engendrer des poursuites ou demandes de réclamation auprès d'un magasin de détail.

LES ISSUES ET L'ÉVACUATION DES LIEUX

Il est essentiel que le bâtiment soit muni de bons moyens d'évacuation afin d'assurer la sécurité des clients, des visiteurs et du personnel lors de toute situation d'urgence. Les issues doivent être bien éclairées et ne jamais être obstruées. Au besoin, des affiches lumineuses indiquant les accès aux sorties et aux portes de secours doivent être présentes et bien entretenues. Évidemment, ces affiches doivent demeurer éclairées lors de toute panne électrique soit habituellement par le biais de batteries d'accumulateurs ou d'une génératrice d'urgence. Les allées et autres aires de circulation entre les étagères doivent être en nombre suffisant et libres de toute matière pouvant empêcher une évacuation rapide et sécuritaire du magasin. Les portes d'issue doivent être munies de barres antipanique approuvées et s'ouvrir dans le sens de l'évacuation. De plus, elles ne doivent jamais être verrouillées, enchaînées ou cadenassées durant les heures d'ouverture. Au besoin, l'installation de caméras de surveillance ou de sonneries servira à limiter les entrées et sorties interdites. En ce qui a trait aux grands magasins et, plus particulièrement ceux à grande surface, l'installation d'un système de sonorisation permettant de transmettre des directives lors de toute situation d'urgence est fortement recommandée. Finalement, des plans d'évacuation à l'échelle doivent être placés dans les aires publiques pour indiquer la direction des issues de secours.

L'ÉCLAIRAGE INTÉRIEUR

Tous les locaux doivent être suffisamment éclairés afin de réduire les risques de chutes accidentelles ou d'impacts pouvant causer des blessures. Surtout pour les commerces de grande envergure, incluant les magasins à grande surface, il est recommandé qu'une partie de l'éclairage puisse être alimentée par une génératrice ou un groupe électrogène lors de pannes électriques. Notons que les issues, corridors communs et corridors permettant au public l'accès à l'issue doivent être équipés de dispositifs donnant un éclairage moyen d'au moins 50 lux.

LES PLANCHERS ET ESCALIERS INTÉRIEURS

Les planchers et les escaliers intérieurs du commerce doivent être sécuritaires et en bon état. Les planchers et leurs revêtements ne doivent pas présenter des risques de chutes accidentelles pouvant causer des blessures. Par exemple, il peut s'agir de dénivellations quelconques, de pentes trop abruptes, de revêtements de sol usés ou endommagés et d'articles sur lesquels les clients peuvent trébucher (moquette, câblage, rallonge électrique, accessoire, décoration, etc.). Souvent, les revêtements de tapis peuvent se relâcher, formant des poches, et ce, malgré qu'ils puissent être relativement neufs. Une cire spéciale, de type antidérapant, doit être appliquée sur toute surface glissante, notamment le linoléum, les carreaux de vinyle, le « terrazzo », le marbre et le granit. Ces matériaux peuvent devenir très glissants lorsque rendus humides ou mouillés par un déversement accidentel ou bien à la suite d'un lavage ou d'une circulation piétonnière (chaussures mouillées par la pluie, la neige, etc.). Au besoin, des affiches « plancher glissant » doivent être utilisées pour identifier clairement les zones dangereuses. Des tapis absorbants ou des moquettes en caoutchouc devraient être placés aux endroits stratégiques tels aux entrées du commerce. →

Tout escalier intérieur doit être conforme, sécuritaire et bien éclairé. Lorsque requis, il doit être muni de rampes solides, bien fixées et en bonne condition. Toute marche chancelante doit être immédiatement solidifiée. Lorsque l'escalier est pourvu d'un recouvrement, celui-ci doit être bien fixé et libre de dommages pouvant causer une chute accidentelle. Finalement, les différences de niveau comportant que peu de marches doivent être bien indiquées, car l'œil ne perçoit pas toujours clairement les faibles variations.

LE MOBILIER, LES CABINES D'ESSAYAGE ET LES ÉTALAGES

La composition et l'agencement du mobilier ne doivent pas constituer des risques de blessures; par exemple, lorsque les clients peuvent les heurter ou trébucher. Tout mobilier doit être solide, stable et en bon état. L'utilisation de chaises ou tables fragiles, chancelantes ou basculantes doit absolument être évitée. Les tables doivent être bien fixées à un support robuste. Il faut carrément éviter la pratique d'ajouter une surface non fixée, tel un contreplaqué, pour augmenter la superficie d'une table, car elle pourrait facilement culbuter.

Toute cabine d'essayage doit être solide, propre et bien entretenue. Préférentiellement, des cabines d'essayage seront réservées aux femmes et d'autres aux hommes tout en respectant une distance appropriée entre elles. De plus, au moins une cabine devrait être facilement accessible pour la clientèle handicapée.

Un étalage est un moyen utilisé pour présenter la marchandise à la clientèle. Il peut s'agir de vitrines, d'étagères, de crochets, de tables ou de présentoirs variés. Tout étalage doit être bien solide et en bonne condition. Les étagères et présentoirs fixes doivent être bien ancrés au mur ou au sol et ne jamais être surchargés. Toute vitrine ou partie vitrée d'un présentoir doit être en verre de sécurité et sans bris, fissure ou écaillage. Les présentoirs de vêtements doivent être robustes, stables et à niveau. De plus, les vêtements doivent être bien répartis afin d'empêcher que celui-ci ne bascule. Enfin, tout présentoir sur roulettes doit être pourvu d'un dispositif de freinage efficace afin d'éviter tout déplacement accidentel.

Par ailleurs, les marchandises doivent être facilement accessibles aux clients. Il est aussi important de s'assurer que tout étalage temporaire ou empilement de marchandises à l'entrée du magasin, dans les allées et près des caisses ne nuit pas à la bonne circulation des clients et n'augmente pas les risques de chutes ou d'impacts pouvant causer des blessures. Finalement, des employés devraient être désignés pour remettre de l'ordre dans les étalages et les aires du magasin (allées, cabines d'essayage, toilettes, salle d'entreposage, etc.).

LES PORTES ET PANNEAUX EN VERRE OU AUTRE MATÉRIAU TRANSPARENT

Les portes et panneaux vitrés, ou d'un autre matériau transparent, doivent être facilement visibles par les clients et visiteurs afin de prévenir des blessures lors d'impacts accidentels. Souvent, ils sont présents dans les entrées principales du magasin ou utilisés comme cloisons ou accessoires décoratifs. Peu importe leur utilisation, ils doivent être facilement perceptibles en tout temps, et ce, peu importe le niveau de luminosité de l'espace immédiat. L'utilisation de verre dépoli ou de verre gravé avec des logos ou des bandes transversales permet d'atteindre cet objectif.

LES PORTES AUTOMATIQUES

La fabrication, l'installation et l'entretien de portes automatiques doivent être conformes à la norme CAN/CGSB-69.26-96 « Portes automatiques pour piéton ». Les portes automatiques situées normalement aux entrées des magasins sont des portes coulissantes à vantaux (battants), installées sous forme de sas. Ce type de porte représente certains risques d'accident particuliers. Le premier est le risque d'impact accidentel contre les panneaux de verre transparent tel que décrit précédemment. →



Le second risque d'accident concerne la possibilité de contact entre les vantaux coulissants et une personne en raison d'un mauvais réglage du radar occasionnant un retard d'ouverture, d'un dysfonctionnement des systèmes de sécurité ou d'une personne trop petite, trop lente ou trop rapide.

Quoique limitée par la réglementation, la poussée de ces portes peut malgré tout s'avérer dangereuse pour les personnes âgées et les jeunes enfants dont la résistance corporelle est habituellement moins forte. La prévention de tels risques d'accident suppose avant tout la conformité quant aux normes applicables ainsi qu'un entretien semestriel de toute installation par une firme spécialisée.

L'ENTRETIEN DES LIEUX

Les lieux doivent être tenus libres d'objets, de débris ou d'encombrements pouvant être à la source d'accidents (chutes, impacts, etc.). Les ordures et rebuts doivent être enlevés au moins quotidiennement afin d'éviter toute accumulation excessive. Les issues ne doivent jamais être obstruées afin d'assurer une évacuation rapide et sécuritaire en cas d'urgence. Malheureusement, l'expérience atteste clairement qu'elles sont souvent bloquées par des marchandises ou des articles divers. Une telle situation est surtout constatée dans les petits commerces où l'espace de stockage peut être assez restreint.

Toute toilette publique doit être bien située, en bonne condition et bien entretenue. Des chutes accidentelles peuvent survenir lorsque les planchers ou leur revêtement sont endommagés, sont malpropres et humides ou, encore, sont fraîchement lavés et que des affiches « plancher glissant » ne sont pas utilisées pour bien identifier les zones dangereuses. Une attention particulière doit également être portée à la propreté et à l'entretien sanitaire de ces locaux; lesquels devraient préférablement être désinfectés de façon quotidienne afin de prévenir la propagation de maladies infectieuses. En dernier lieu, toute salle de toilette devrait être facilement accessible aux personnes à mobilité réduite telles les personnes âgées et les personnes handicapées.

LES PANIERS ET CHARIOTS

Des paniers ou chariots à roulettes peuvent être disponibles pour la clientèle dans certains types de commerces tels les épiceries, fruiteries, pharmacies, quincailleries et les magasins à grande surface. La conception et la robustesse de ces accessoires doivent tenir compte des propriétés des marchandises offertes en magasin (dimensions, poids, récipients, emballages, etc.). Prenons l'exemple d'un magasin à grande surface où il y aurait uniquement des paniers à roulettes de type « épicerie ». Bien qu'ils puissent être appropriés pour la majorité des marchandises, certaines pourraient être lourdes ou encombrantes. Les clients risqueraient alors de subir ou causer des blessures en tentant de soulever ces articles, de les placer dans le panier ou de les transporter. On n'a qu'à penser aux matelas, congélateur, chaise, balançoire, meubles, fontaine, sacs de sable ou de pierre, etc. Dans de tels cas, il est important que le commerçant dispose de chariots plus appropriés et robustes pour accommoder de telles charges ou dimensions. Ceux-ci sont habituellement sans côtés, plus grands, plus solides et munis de roulettes spéciales pouvant supporter un poids supérieur. Certains peuvent même être munis d'un assemblage spécial pour accommoder des articles tels des pièces ou panneaux de bois.

Les paniers et chariots sont normalement accumulés près de l'entrée du magasin afin qu'ils puissent être facilement disponibles. C'est donc l'endroit idéal pour afficher les directives, précautions et avertissements quant à leur utilisation. Le risque le plus important est certes la possibilité de blessures aux enfants. Afin de prévenir de tels accidents, il doit être strictement interdit de placer un enfant ou de le laisser prendre place dans un panier, à moins qu'il ne soit pourvu d'un rabat permettant d'y asseoir un bébé ou un bambin. Quant aux paniers spéciaux munis d'un habitacle en plastique pour enfant et utilisés de plus en plus dans les épiceries, bien qu'ils puissent être des plus appréciés par les enfants et leurs parents, leur utilisation augmente sensiblement les risques de blessures que peuvent subir non seulement les enfants, mais aussi les autres clients, en raison de leur taille plus grosse.



En terminant, il pourrait être souhaitable d'offrir un service d'aide à l'auto, selon les particularités du commerce ou des marchandises offertes, en ce qui a trait aux articles lourds ou encombrants. Cette approche servirait à réduire les risques de blessures accidentelles aux clients qui transporterait de tels articles ou essaieraient de les placer dans leur véhicule ou remorque. Une telle politique devrait être clairement affichée aux caisses ainsi qu'aux entrées et aux sorties du magasin, afin d'informer la clientèle de ce service. Ainsi, un client pourrait plus difficilement alléguer une négligence de la part du commerçant lors d'un accident.

LES AIRES EXTÉRIEURES

Les escaliers extérieurs doivent être solides, en bon état et pourvus de rampes conformes, si requis. Ils doivent être bien éclairés du crépuscule à l'aube et ne jamais être encombrés (déchets, stockage, etc.). Leurs marches doivent être solides, en bonne condition et présenter des surfaces planes antidérapantes par temps humide aussi bien que par temps sec. Sinon, il y a lieu de les recouvrir d'une matière antidérapante appropriée ou de girons rugueux. Les balcons doivent être munis de garde-corps conformes, solidement fixés et en bonne condition. Quant aux stationnements, trottoirs et autres passages extérieurs pour piétons, ils doivent être bien éclairés, plats, en bonne condition et ne présenter aucun danger de chutes ou de dérapages. L'accès extérieur au commerce devrait être bien aménagé pour la clientèle handicapée, et ce, de façon sécuritaire.

Toute accumulation de neige ou glace doit être enlevée dans les plus brefs délais. Du sable, du sel à déglacer ou toute autre matière appropriée doit être répandue sur les surfaces glissantes dues au gel ou, encore, en prévision que la température descende au-dessous du point de congélation.

En collaboration avec

JEAN-JACQUES FOURNEL, expert-préventionniste

Mise en garde

Les informations contenues dans cette capsule sont d'ordre général et sont fournies à titre informatif seulement. Elles ne sont pas exhaustives. Toute action prise à la suite de la lecture de cette capsule devra être effectuée en toute sécurité et, au besoin, être exécutée par une personne expérimentée et habilitée à le faire. Novembre 2011.

