

RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET SECURITE LIEES AU PERSONNEL ET AUX CLIENTS

Objectifs :

- ✓ Repérez les obligations et la responsabilité du responsable de l'unité commerciale.
- ✓ Détectez les manquements aux règles d'hygiène et de sécurité.
- ✓ Proposez des solutions adaptées.
- ✓ Veillez au respect des règles d'hygiène et de sécurité pour le client.

SITUATION :

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel dans une superette située dans la rue piétonne de Juvisy sur orge.

M. Rioux, responsable du point de vente a constamment le souci d'améliorer les conditions de travail ainsi que la sécurité de son personnel et de ses clients.

Il vous charge d'une étude sur ce sujet.

VOTRE ACTION :

1. Repérez l'obligation qui incombe au responsable du magasin en ce qui concerne la sécurité des clients.
2. Identifiez la responsabilité pénale du responsable du point de vente.

→ Document 1 « *L'obligation générale de sécurité* »; Fiche de connaissances.

Alors que vous recherchez des informations sur Internet, vous prenez connaissance d'un ensemble d'articles sur Les lois du rayon.

Vous décidez de prendre des photos dans votre magasin afin de vérifier l'application des règles liées à la sécurité du personnel et des clients.

3. Détectez les manquements aux règles d'hygiène et de sécurité du magasin.

→ Documents 2 « *Vos rayons sont-ils sûrs ?* » & 3 « *Situation lieu de vente* », Annexe (I)

4. Identifiez les risques encourus par les clients ou le personnel.

→ Documents 2 « *Vos rayons sont-ils sûrs ?* » & 3 « *Situation lieu de vente* », Annexe (II)

5. Proposez des mesures conservatoires pour la sécurité du personnel ou des clients.

→ Documents 2 « *Vos rayons sont-ils sûrs ?* » & 3 « *Situation lieu de vente* », Annexe (III)

Document 1 : L'obligation générale de sécurité

D'après une enquête de la Caisse d'Assurance Maladie, le nombre moyen d'accidents survenus dans un magasin ou une grande surface s'élèverait à 40 000 cas par an. En cause notamment, la nature des sols et l'usage des chariots. Les catégories de consommateurs les plus touchées sont les moins de cinq ans et les sexagénaires.

En l'absence d'une réglementation spécifique concernant la sécurité des consommateurs dans les magasins, c'est l'obligation générale de sécurité posée par l'article L. 221-1 du code de la consommation qui s'applique aux vendeurs professionnels.

Une disposition générale qui concerne non seulement le produit en lui-même, mais également son conditionnement et ses conditions d'exposition. « La protection physique des consommateurs sur les lieux de vente incombe aux vendeurs professionnels, qui, conformément au code de la consommation, doivent prendre les précautions nécessaires », ajoute la DGCCRF. En cas, par exemple, d'accident occasionné par la chute d'un objet pondéreux, la responsabilité pénale du magasin, au travers de son directeur, peut être engagée pour homicide involontaire et mise en danger de la vie d'autrui. A noter, que dans certains cas, le magasin peut être en partie exonéré de sa responsabilité s'il parvient à prouver que la faute de la victime a contribué au dommage.

www.aliceendanger.org

Document 2 : Vos rayons sont-ils sûrs ?

Les lois du rayon www.aliceendanger.org

La chute de produits pondéreux peut s'avérer également dangereuse pour les adultes.

Pour déterminer la hauteur maximale d'implantation de produits lourds et plus généralement de toutes références en rayon, il convient d'avoir quelques statistiques.

En France la taille moyenne des femmes est d'un peu moins de 1,62 m et celle des hommes, de 1,73 m.

Pour ne pas pénaliser la ménagère, cible de prédilection des grandes surfaces, toute implantation à vocation marchande est donc à bannir au-delà d'1,75 m. Sur le terrain, la réalité s'avère différente ; la consommatrice « lambda » se hisse trop souvent sur la pointe des pieds ou le cache palette pour atteindre son bidon d'eau de 5 l ou son pack 10x25 de bière. Quant à la présence d'un escabeau ou d'une caisse plastique servant de marchepied, celle-ci doit impérativement se limiter à un usage professionnel, le remplissage des rayons, et ce, en dehors des heures d'ouverture.

L'empilement sauvage des articles

Autre source d'accidents en magasin, particulièrement auprès d'une population de jeunes enfants : l'empilement « sauvage de produits ». La tentation est grande, pour des références à grosses rotations (eaux...), d'optimiser le remplissage par un « gerbage » de packs devant l'allée ou devant la palette concernée. Mais l'équilibre des packs sur plusieurs niveaux, se révèle vite précaire. Et l'écroulement de packs d'eau de neuf voire douze kilogrammes peut entraîner des complications auprès de l'enfant en bas âge.

Interdire la manipulation de transpalettes (..)

Dans un but préventif, quelques responsables de magasins interdisent purement et simplement la manipulation de transpalettes durant les heures de pointe pour éviter d'écraser le pied d'un client ou ne pas percuter un enfant. D'autant que la visibilité est restreinte lors du transport de palettes volumineuses (eaux...).

La casse

L'avènement de la bouteille PET en eaux et BRSA, particulièrement pour les références 1^{er} prix, a grandement diminué la casse et donc la transformation chronique des allées en pataugeoire. Diminuant d'autant les risques de glissade. Pour ce qui est des autres produits (vin, bière et spiritueux), point d'amélioration. La chute de bouteilles demeure doublement dangereuse, les bris de verre s'ajoutant à la formation d'une flaque.

Sécurité

Au même titre qu'un magasin doit disposer d'un nombre déterminé d'extincteurs en fonctionnement, les sorties de secours doivent être parfaitement dégagées.

Document 3 : Situations lieu de vente



① ①



②
②



③ ③

④④



⑤⑤

⑥⑥





⑦ ⑦

Annexe :

Manquements aux règles d'hygiènes et de sécurité (I)	Risques (II)	Mesures conservatoires (III)
①		
②		
③		
④		
⑤		
⑥		
⑦		

FICHE DE CONNAISSANCES

L'obligation générale de sécurité du responsable de l'unité commerciale.

Article L2221-1 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.

La notion de responsabilité pénale

Sont concernés :

✓ 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.

✓ 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.

Annexe :

Manquements aux règles d'hygiène et de sécurité (I)	Risques (II)	Mesures conservatoires (III)
① et ⑤ Casse de bouteilles en rayon, bris de verre et sol glissant.	Coupures Glissades	Assurer la meilleure protection de cet univers « Vin, bière et spiritueux). Service de nettoyage prêt à intervenir dans des brefs délais.
② Sortie de secours obstruée par un podium (ou un transpalette)	Gêne l'évacuation en cas de besoin.	Retirer le transpalette et s'assurer que les sorties sont parfaitement dégagées.
③ Implantation au-delà de 1m75	Chute, chute de produits → Blessures, fractures, contusions.	Tenir compte de la taille moyenne des français (1,62 à 1,73 m) et ne pas effectuer une implantation marchande au-delà de 1,75 m.
④ Empilement sauvage des articles	Chute des articles et risque de blessures auprès de la population des jeunes enfants.	Eviter de gerber trop haut. Assurer un équilibre parfait des articles.
⑥ Caisse plastique servant de marche pied	Chute.	Doit se limiter à un usage professionnel. Ne pas la laisser en rayon et à disposition du client.
⑦ Présence d'un transpalette à des heures (ou jours) d'affluence ;	→ Manque de visibilité = risques : Ecraser le pied d'un client Percuter un enfant	Réassortir les rayons en dehors des heures d'ouverture et ajuster le réassort en cours de journée sans utiliser de matériel « lourd ».

Réponses :

①



②



⑤

