



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

LES GUIDES PRATIQUES DE LA FMB

# La sécurité clientèle



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

La Fédération des Magasins de Bricolage et de l'aménagement de la maison réunit les magasins de bricolage des principales enseignes françaises.

Quatre missions principales lui sont confiées :

- informer et conseiller ses adhérents sur les nouvelles réglementations ;
- défendre leurs intérêts auprès de l'ensemble des institutions publiques et associatives ;
- constituer un lieu d'échange et de décision sur des questions transversales liées au domaine social et juridique, à la formation et l'emploi, à la sécurité, au développement durable, aux produits, à la logistique et au domaine financier ;
- dialoguer avec les représentants des fabricants d'articles de bricolage.

Membre actif du Conseil du Commerce de France (CdCF) et de EDRA (Fédération européenne des magasins de bricolage), elle participe aux réflexions et travaux concernant la vie et l'avenir des entreprises.

FMB  
5, rue de Maubeuge – 75009 Paris  
Tél. : 01 42 82 15 00 – Fax : 01 42 82 17 80  
e-mail : [fmbricolage@fmbricolage.org](mailto:fmbricolage@fmbricolage.org)

# La lettre du Président

**N**otre secteur<sup>(1)</sup> a connu un développement exceptionnel ces dernières décennies car il a su répondre aux attentes spécifiques de ses clients que nous accompagnons dans leurs projets de vie. Avec l'évolution de la fréquentation de ses magasins, chaque directeur ou responsable a particulièrement développé une préoccupation permanente concernant la sécurité de ses clients.

En support à toutes les actions menées par les enseignes, la Fédération des magasins de bricolage et de l'aménagement de la maison (FMB<sup>(2)</sup>) a démontré sa grande implication dans le domaine de la sécurité des clients, et depuis plusieurs années. Elle a notamment constitué une commission dédiée qui traite tous les sujets attenants à la sécurité en magasin. Parallèlement, un groupe de travail composé d'experts de la sécurité des principales enseignes de bricolage s'est investi dans la création des outils de communication dans ce domaine.

Outre la campagne d'information sur la sécurité à l'attention de sa clientèle pendant près de dix ans, ce groupe de travail a créé le guide sécurité pour les nouveaux embauchés en partenariat avec la CNAMTS en 2012. Il avait également développé un guide sécurité clientèle dès 2001 (régulièrement mis à jour).

Pour sa quatrième édition, le guide sécurité clientèle a fait peau neuve. En plus des nécessaires et incontournables mises à jour dues à l'évolution réglementaire, le guide se veut plus pratique et plus facile à utiliser pour les responsables de magasins. Partant toujours des analyses statistiques, le présent guide garde son objectif : informer les dirigeants de magasins et leurs collaborateurs sur les risques constatés et leur apporter des conseils et suggestions pour mettre en place des mesures efficaces de prévention.

Nous espérons qu'il répondra à vos attentes et à vos besoins.

**Frédéric Sambourg,**  
Président de la FMB

---

<sup>(1)</sup> Le secteur du Bricolage rassemble près de 70 000 salariés, qui travaillent dans quelques 2 400 magasins dans toute la France.

<sup>(2)</sup> La Fédération regroupe la quasi-totalité des enseignes de la profession : BHV - Brico-Dépôt - Bricoman - Bricomarché - Bricocash - Brico Pro - Castorama - Leroy Merlin - Les Briconautes - La Boîte à Outils - Mr Bricolage - Catena - Super Catena - Weldom.

# Sommaire

## Obligations et responsabilité des chefs d'établissement

- 05 Aspects juridiques : la délégation de pouvoir
- 05 Obligation générale de sécurité
- 05 Notion de responsabilité civile
- 05 Notion de responsabilité pénale
- 05 Aspects « assurances »
- 05 Vidéoprotection

## Gestion du risque

- 06 Démarche globale de prévention
- 06 Accidents corporels en magasin
- 06 Moyens de prévention
- 07 Désignation et formation d'un responsable santé-sécurité
- 07 Sensibilisation de toute l'équipe du magasin
- 07 Secourisme au travail

## « Accidents clients »

- 08 Tableau de l'accidentologie clientèle du magasin

## Fiches prévention de la FMB

- 10 Risques magasin
- 11 Chute d'objets
- 12 Chute de plain-pied
- 13 Automatismes
- 14 Circulation
- 15 Produits dangereux
- 16 Risques spécifiques
- 17 Animalerie

## Annexes

- 20 Consignes en cas d'accident, malaise ou blessure
- 20 Matériel de premiers secours
- 20 Attention à nos enfants
- 21 Garderies
- 22 Accessibilité aux personnes handicapées
- 22 Phytopharmaceutiques
- 22 Location ou prêt de matériel de bricolage
- 23 Ateliers de formation
- 23 Vidéoprotection

# Obligations et responsabilité des chefs d'établissement

Pour ce chapitre, il faut entendre par chef d'établissement le directeur de magasin ou le dirigeant d'entreprise, selon l'organisation de l'enseigne.

## Aspects juridiques : la délégation de pouvoir

Le chef d'établissement est investi de l'autorité et des moyens nécessaires, pour veiller efficacement à l'observation et à la bonne application des dispositions légales. Ces dernières peuvent entraîner la responsabilité du chef d'établissement dans le domaine social, la sécurité des personnes (collaborateurs et public) et des biens, et la gestion commerciale.

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

## Obligation générale de sécurité

**Article L221-1 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 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.

## 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 de 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'établissement 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), c'est-à-dire qu'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 chef d'établissement 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.

## 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 sont prévus au 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 10 000 €.

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

## Vidéoprotection

Toute installation de vidéoprotection est soumise à des règles de déclaration et d'information : le chef d'établissement est responsable de la bonne application des textes dans ce domaine (voir annexe p. 22).

# Gestion du risque

## Démarche globale de prévention

Les 9 principes inscrits dans le Code du Travail (article L. 4121-2) pour la protection du salarié doivent inspirer les actions du chef d'établissement dans l'intérêt de la clientèle :

- éviter les risques ;
- évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- combattre les risques à la source ;
- adapter le travail à l'Homme ;
- tenir compte de l'évolution de la technique ;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou par ce qui l'est moins ;
- planifier la prévention ;
- prendre des mesures de protection collective ;
- donner les instructions appropriées aux travailleurs.

## Accidents corporels en magasin

Même si l'objectif sera toujours de n'avoir aucun accident en magasin, les enseignes adhérentes de la FMB ont réalisé de réels progrès en termes de sécurité clientèle. Grâce aux campagnes de communication actives menées depuis 2003, la tendance est nettement baissière : on passe de 875 accidents en 2006 à 589 cas en 2013 (soit une baisse de près de 40% en 8 ans).

On constate toujours très peu d'accidents graves\* : 33 fractures en 2013 (soit moins de 7% des cas).

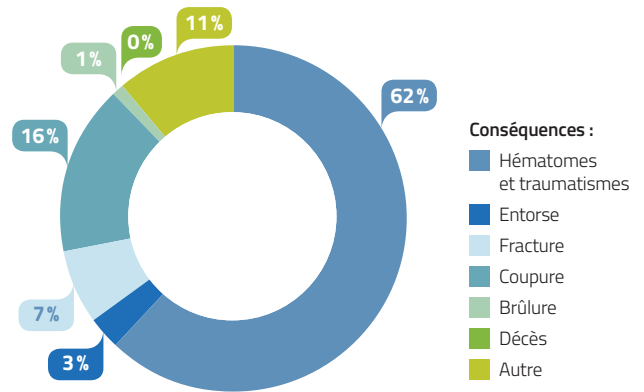
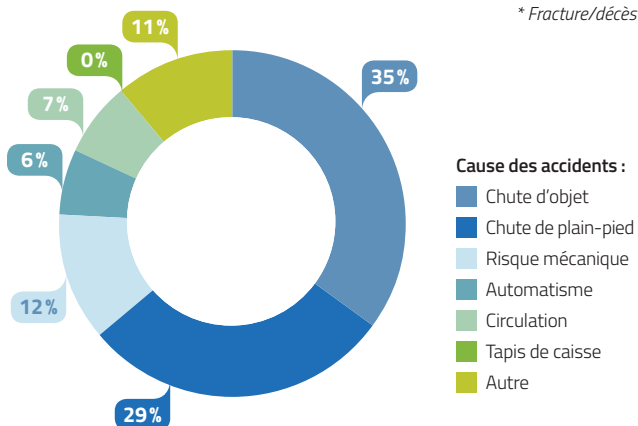
### ■ Cause de la majorité des accidents

- Toujours les chutes d'objet (35% des accidents recensés).
- Les chutes de plain-pied (en légère baisse, passant de 31% en 2012 à 29% en 2013).

### ■ Nature des dommages

La grande majorité des dommages dénombrés sont des traumatismes ou hématomes (à 62%), suivis de très loin par les coupures (16%), puis les fractures.

Rappelons qu'il faut ramener ces chiffres au nombre de passages caisse sur un an dans les magasins de bricolage, qui dépassent largement les 200 millions, soit un taux d'accidentologie de 0,00032% environ.



Source FMB : analyse des déclarations de l'accidentologie en magasin pour l'année 2013

## Moyens de prévention

La personne désignée par chaque magasin (qui peut être le responsable santé-sécurité désigné page 7) veillera à la bonne application de toutes les règles de prévention.

### ■ Balisage

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

### ■ Prévention collective

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

- à la sécurisation du stockage ;
- au bon rangement des marchandises présentées à la clientèle (allées dégagées, absence de produits en saillie...).

### ■ Entretien bâtiment et matériel

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

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

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

Le personnel signalera à sa direction toute défektivité du matériel et des bâtiments.

### ■ Vérifications et entretiens réglementaires

Toutes les vérifications périodiques, entretiens et mesures seront réalisés, selon la réglementation en vigueur.

# Gestion du risque (suite)

Ils concernent :

- la sécurité incendie avec les extincteurs, les gondoles auto-extinctrices, les RIA, le désenfumage, les portes coupe-feu, le SSI, le sprinklage, le cas échéant, ainsi que l'électricité et le gaz ;
- les appareils de manutention avec les chariots automoteurs et les appareils de levage à conducteur porté ou non, les transpalette électriques ;
- les machines avec les dérouleurs moquettes, la scie découpe (dont les mesures de poussières de bois) et les compacteurs à déchets ;
- les automatismes avec les portes, barrières ou rideaux automatiques, ainsi que les escalators ou ascenseurs ;
- les systèmes de chauffage-ventilation-rafraîchissement.

Le magasin se rapprochera de son enseigne pour connaître la dernière réglementation en vigueur et, le cas échéant, les prestataires référencés.

## Désignation et formation d'un responsable santé-sécurité

Suite à l'article L4644-1 du Code du Travail, « l'employeur désigne un ou plusieurs salariés compétents pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise. » Cette obligation s'applique depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012. « Le ou les salariés ainsi désignés par l'employeur bénéficient, à leur demande, d'une formation en matière de santé au travail dans les conditions prévues aux articles L. 4614-14 à L. 4614-16 (du code du travail). »

### L'article L4614-14 précise encore cette disposition :

« Les représentants du personnel au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail bénéficient de la formation nécessaire à l'exercice de leurs missions. Cette formation est renouvelée lorsqu'ils ont exercé leur mandat pendant quatre ans, consécutifs ou non.

Dans les établissements où il n'existe pas de comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, et dans lesquels les délégués du personnel sont investis des missions de ce comité, les délégués du personnel bénéficient de la formation prévue au premier alinéa. »

Chaque chef d'établissement se rapproche de son enseigne, des formations spécifiques propres pouvant être proposées. À défaut de désigner un salarié, l'employeur peut faire appel à un tiers extérieur, après avis du CHSCT (ou, en son absence, des délégués du personnel). Pour plus de renseignements, l'employeur se tournera vers son enseigne.

## Sensibilisation de toute l'équipe du magasin

Bien que faisant partie intégrante de la démarche globale, nous insistons particulièrement sur la nécessité de sensibilisation et de formation du personnel. En effet, 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. 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. De plus, la prévention des accidents clientèle bénéficiera, également, à leur propre prévention.

Enfin, 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.

## Secourisme au travail

### ■ Sauveteurs Secouristes du Travail (SST)

D'après l'article R4224-15 du Code du Travail :

« Un membre du personnel reçoit la formation de secouriste nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence dans :

1° Chaque atelier où sont accomplis des travaux dangereux ;

2° Chaque chantier employant vingt travailleurs au moins pendant plus de quinze jours où sont réalisés des travaux dangereux.

Les travailleurs ainsi formés ne peuvent remplacer les infirmiers. »

### Ces derniers sont évoqués dans l'article R4224-16 :

« En l'absence d'infirmiers, ou lorsque leur nombre ne permet pas d'assurer une présence permanente, l'employeur prend, après avis du médecin du travail, les mesures nécessaires pour assurer les premiers secours aux accidentés et aux malades. Ces mesures qui sont prises en liaison notamment avec les services de secours d'urgence extérieurs à l'entreprise sont adaptées à la nature des risques. Ces mesures sont consignées dans un document tenu à la disposition de l'inspecteur du travail. »

De facto, la Fédération recommande qu'il y ait un STT formé pour 10 présents et qu'au minimum un SST soit toujours présent dans l'établissement (attention aux absences pour congés, etc.).

### ■ Formation et matériel de premiers secours

L'ensemble du matériel de premier secours doit être à disposition dans l'établissement.

La trousse de secours est obligatoirement validée par le médecin du travail.

# Tableau de l'accidentologie clientèle du magasin

Ce tableau complété sera transmis chaque début d'année à l'enseigne (selon la procédure mise en place).

Nom du magasin	
Passages caisses annuels (fréquentation)	
Nombre d'accidents clients (quelle que soit la gravité)	
Taux annuel d'accident en %	

Dommages/Causes des accidents	Hématome	Entorse	Fracture	Coupure	Brûlure	Décès	Autre	Total
Chute d'objet								
Chute de plain-pied								
Risque mécanique (coupures...)								
Automatismes (portes, escalators...)								
Circulation et matériel de manutention (chariots, échelle...)								
Brûlures et risques électriques								
Tapis de caisse								
Autre								
<b>Total</b>								





# Les fiches prévention de la FMB

# Risques magasin

**Pour éviter les accidents en magasin, tout le monde doit être vigilant, chacun à son niveau, et en permanence.**

**Cette prévention commence par des signalements et un balisage appropriés dans tout le magasin :**

- chaîne ou barrière pour les zones interdites au public (découpe bois/verre, réserve, SAV) et des objets lourds en exposition ;
- marquage au sol ou panneau d'information des zones et produits à risque ;
- un panneau adapté des risques de glissade ;
- un panneau ou une bande d'information d'interdiction des girafes par la clientèle ;
- zones glissantes (liquide déversé...) ou potentiellement dangereuses (objets cassés...) jusqu'à la remise en état.

**Le fait de préciser les zones qui sont accessibles, ou non, à la clientèle concourt à la sécurisation du magasin.**

**Les fiches qui suivent détaillent les risques les plus fréquents, et les moyens de les éviter, suivant les principales causes d'accident :**

- chute d'objets ;
- chute de plain-pied ;
- automatismes ;
- circulation ;
- produits dangereux ;
- risques spécifiques : électriques, eau, produits coupants ;
- animalerie.

## Quelles sont les conséquences ?

**Dompage corporel du client (ou du collaborateur)**

**Engagement de la responsabilité civile et pénale devant la Justice :**

- homicides et blessures involontaires avec condition aggravante d'un manquement à une obligation de sécurité ou de prudence ;
- mise en danger.

**Mauvaise image du magasin et de l'enseigne**

# Chute d'objets



## Où ?

- Magasin
- Extérieurs
- Parking

## Comment ?

### Matériel :

- racks fixés ;
- agencement approprié ;
- pieds d'échelle protégés ;
- caillebotis ;
- vérification et entretien du matériel périodiques.

### Produits :

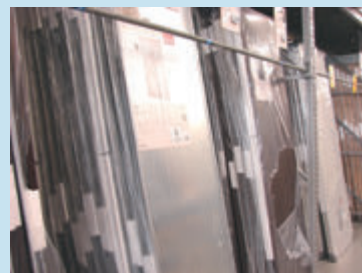
- objets lourds en exposition fixés.

### Manipulation / circulation :

- limitation du gerbage de palettes en présence du public ;
- filmage de la palette ;
- chariots adaptés à toutes les variétés de produits (panneaux bois...) ;
- consigne d'utilisation des chariots sur le lieu de rangement.

### Stockage :

- matériels et produits ayant prise au vent sécurisés ;
- respect des charges utiles du fournisseur ;
- produits stockés verticalement sécurisés ;
- systèmes de retenue en place.



# Chute de plain-pied



## Où ?

- Magasin
- Extérieurs
- Parking

## Comment ?

### Matériel :

- entourage et protection des podiums ;
- évitement de toute arête franche.

### Manipulation/circulation :

- mise en rayon immédiate des produits pris en réserve ;
- rangement des moyens d'accès en hauteur après utilisation ;
- ramassage et dépôt des emballages à la benne ;
- entretien, nettoyage, réparation des sols du magasin ;
- sablage des zones extérieures en hiver ;
- mise en visibilité des escaliers/rampes/marches ;
- différenciation podium du reste de l'allée (signalétique visuelle colorée) ;
- éclairage suffisant (changement néon défectueux).



# Automatismes

## Où ?

- Entrée du magasin
- Passages vers l'extérieur
- Escalators/translators/ascenseurs

## Comment ?

### Matériel :

- vérifications internes par simple test quotidien ;
- entretiens et vérifications périodiques par un prestataire ;
- respect des obligations réglementaires en vigueur ;
- portes vitrées : signalétique appropriée par vantail ou par baie.

### Barrière levante automatique :

- en matériaux souples et arrondis (pas de règle de maçon) ;
- couloir piéton hors zone d'évolution de la barrière ;
- cellule de détection empêchant la fermeture de la barrière sur un obstacle ;
- créer les conditions d'une bonne visibilité par l'hôte(sse) de caisse.

### Ascenseurs :

- affichage à proximité des consignes de sécurité d'utilisation précisant les restrictions d'utilisation (chariot client non prévu à cet effet), le mode d'emploi, l'appel en cas d'urgence...



# Circulation



## Où ?

- Magasin
- Extérieurs
- Parking

## Comment ?

### Matériel de manutention :

- bon fonctionnement ;
- utilisation par des conducteurs formés et titulaires d'une autorisation de conduite ;
- restriction d'utilisation pendant les horaires d'ouverture ;
- indication de l'interdiction d'utilisation à la clientèle.

### Chariots pour les clients :

- adaptés à toutes les variétés de produits (panneaux de bois...) ;
- consignes d'utilisation sur le lieu de rangement ;
- vérification du rangement correct des chariots.

### Signallement et balisage :

- de la zone de chargement d'un rayon ;
- des allées en chargement pour le gerbage et dégerbage.



# Produits dangereux



## Où ?

- Magasin
- Réserve
- Extérieurs
- Vigilance accrue aux rayons peinture et chauffage

## Comment ?

### Matériel adapté :

- gondoles auto-extinctrices ;
- bacs de rétention ;
- matériel de premier secours (douche portative...).

### Manipulation / circulation :

- respect de l'incompatibilité des produits ;
- accès aux fiches de données de sécurité ;
- connaissance des pictogrammes de danger ;
- formation obligatoire sur les phytosanitaires (certificat individuel).



### Stockage :

- vérification de la propreté de la gondole ;
- vérification de l'état des emballages (retrait du produit si nécessaire).





# Risques spécifiques



## Où ?

- Magasin
- Vigilance accrue au rayon sanitaire, plein air, outillage...

## Comment ?

### Produits blessants (coupants, piquants, tranchants...):

- scie, taille-haies, sécateurs... : vérification des protections ;
- verre : emballage avec du carton ou du papier épais.

### Contenants remplis d'eau (bassins, aquariums...):

- barrières ou filets de sécurité ;
- bon fonctionnement du trop plein ;
- efficacité des sondes de niveaux (même après une coupure de courant).

### Crochets de présentation :

- interdiction de la tige unique.

### Risques électriques :

- branchements par une personne formée et habilitée ;
- vérification périodique obligatoire par un organisme agréé ;
- pas de multiprise ni de rallonge ;
- mise hors tension du matériel de démonstration ;
- balisage pour interdire l'accès au local électrique qui doit être fermé à clef ;
- l'armoire électrique doit être accessible en permanence, mais fermée à clef.





# Animalerie



## Où ?

- Rayon animalerie

## Quelles sont les causes ?



### Manque de protection des animaux :

- clients pouvant frapper sur les vitres ou les cages ;
- doigts ou mains dans les aquariums ;
- doigts passés au travers des cages ;
- jets d'objets dans les aquariums ;
- manipulations intempestives par les clients.

### Défaut de formation ou non habilitation du personnel

## Quelles sont les conséquences ?

### Pour les animaux :

- mélanges de poissons inadaptés se dévorant entre eux ;
- stress, blessures voire décès.

### Pour les clients :

- morsures, piqûres, pincements ;
- dommages corporels, chutes d'enfants dans les bassins...



# Animalerie

## Comment ?

### PRÉVENTION

#### Pour tous les animaux :

- contacts et accès impossibles par la clientèle ;
- éventuelles manipulations exclusivement par le vendeur ;
- panneauage interdisant de toucher aux animaux, de taper sur les cages ou sur les vitres ;
- transport vers le domicile du client dans des cages ou contenants adaptés ;
- création de fiches pour la clientèle avec les précautions à prendre ;
- droit de refus de vente à la clientèle et devoir d'interdiction de vente aux mineurs d'animaux venimeux.

#### Poissons :

- aquariums en îlots ou en vitrines avec une seule face apparente du côté clientèle ;
- vitrages résistants ;
- treillis amovibles ;
- possibilité de colmatage rapide des fuites d'eau ;
- vérification du bon fonctionnement de toutes les sécurités.

#### Reptiles et insectes :

- vivariums avec une seule face apparente du côté clientèle ou vivariums totalement hermétiques.

#### Rongeurs :

- cages cadenassées ;
- fermeture avec un cadenas solide .

#### Oiseaux :

- volières fermées ;
- treillis de la volière suffisamment serré ;
- fermeture par cadenas ;
- accès à la volière, de préférence, par un côté inaccessible à la clientèle.



# Annexes

## Consignes en cas d'accident, malaise ou blessure



- protéger la victime jusqu'à l'arrivée des secours, en supprimant si possible la cause et les risques 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** ou **112**) dès que cela paraît nécessaire, même si le client refuse.

### Alerte:

- Indiquer le lieu (nom et adresse du magasin, commune, rue, numéro, accessibilité...);
- la nature de l'accident (chute, brûlure...).
- le nombre et l'état des victimes (inconsciente, hémorragie, arrêt cardiaque...);
- les éventuels dangers et circonstances particulières (camion transportant des matières dangereuses, victime coincée...);
- donner un numéro de téléphone où les secours pourront vous joindre. Le cas échéant, indiquez la présence du SST et les premiers gestes qu'il a effectués ;
- attendre que les secours vous donnent l'ordre de raccrocher ;
- si possible, rester sur place pour guider les secours ;
- faciliter l'accès des secours (éloigner les badauds, permettre le passage des civières...).

Les numéros d'urgence et la liste du personnel formé aux premiers secours sont affichés dans le magasin.

## Matériel de premiers secours

### La trousse de secours



Elle doit être rangée dans un local (armoire de secours) dans un emballage hermétique. À titre indicatif, le contenu de la trousse de secours devant être disponible en cas d'accident clientèle (Source INRS, document pour le médecin du travail n° 73, 1<sup>er</sup> trimestre 1998) est :

- compresses grand modèle (0,30 m x 0,30 m) sous conditionnement individuel ;
- pansements auto-adhésifs sous conditionnement individuel ;
- bandes de crêpe 3 x 0,07 m et 3 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 (14 cm) ;
- gants à usage unique (conditionnement en sachet individuel) ;
- pansement compressif.

**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.

### La douche portative

Une douche portative peut également 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.



### Le défibrillateur



Le défibrillateur est utilisable par tous, même s'il est vivement conseillé d'avoir suivi la formation secouriste du travail pour en faire usage.

## Attention à nos enfants

Même si des actions pour renforcer la sécurité dans ses locaux, (fixation des produits lourds en exposition, fixation des produits stockés en hauteur, entretien des sols, rangement des allées) sont garanties par le magasin, la sécurité de chacun passe par une vigilance conjointe et permanente des équipes et des parents clients.

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

Pour vous accompagner dans cette démarche, la FMB a créé un kit de communication qui est à la disposition du magasin, soit auprès de son enseigne soit sur le site de la FMB dans la partie réservée aux adhérents. Cette signalétique commune à toutes les enseignes prend la forme d'un affichage pérenne à l'attention de la clientèle et des salariés, ainsi que d'une lettre à l'attention des parents, dispensant les conseils de base en matière de sécurité.

# Annexes (suite)

Elle rappelle aux clients venant avec leurs enfants que « **les surveiller, c'est les protéger** », et est doublée d'une **campagne d'affichage à l'attention de tous les collaborateurs internes** sous le slogan « **la sécurité de mes clients, c'est ma priorité** ».

Le magasin peut créer un événement dans l'année pour dispenser ces messages à sa clientèle, cela pourra être :

- plus particulièrement à l'attention des enfants, avec des animations en lien avec le personnage de Superbricoleur ([www.superbricoleur.com](http://www.superbricoleur.com)) ;
- se tourner vers les parents, en insistant également sur la sécurité en magasin mais aussi en bricolant ou en jardinant, avec un focus sur les équipements individuels de sécurité ;
- être plus « grand public », avec la mise en place d'un partenariat local avec les pompiers sur les gestes de premiers secours, par exemple.



Les affiches du kit de communication créées par la FMB.

## Garderies

Certains magasins de bricolage proposent des garderies pour les enfants. Il faut toutefois veiller à respecter certaines règles, principalement administratives.

### Quels enfants accueillir ?

0 – 3 ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réglementation crèche applicable</li> <li>▪ Accueil en garderie impossible</li> </ul>
3 à 6 ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présence d'un personnel qualifié obligatoire</li> <li>▪ Contraintes administratives importantes</li> <li>▪ Accueil en garderie compliqué</li> </ul>
Plus de 6 ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas de contraintes particulières, accueil possible</li> </ul>

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

### 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.

## 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 éviter les accidents.  
À noter que certains contrats d'assurance à responsabilité civile limitent le nombre maximum d'enfants admis.

## Règles de prévention des accidents

Le local 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 et les équipements de jeux seront conformes aux normes 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.

## Accessibilité aux personnes handicapées



Tous les magasins devront être accessibles à tous, au plus tard, au 1<sup>er</sup> janvier 2015, suite à la loi du 11 février 2005.

En plus de contribuer à « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », penser l'accessibilité dans son magasin pour tous les types de handicap, c'est offrir

une qualité d'usage et de confort à tous les clients (sous-entendu, avec un handicap ou non).

## Phytopharmaceutiques

Parmi toutes les mesures introduites par la Loi Grenelle II, l'une d'elles concerne les produits phytosanitaires. Elle prévoit en effet que la distribution de ces produits doit faire l'objet d'un encadrement beaucoup plus sévère.

Deux principales innovations doivent être soulignées :

- le fait que les magasins sont également soumis à une demande d'agrément et de certification ;
- l'augmentation significative du nombre de conseillers-vendeurs

devant avoir un certificat individuel prouvant qu'ils ont suivi la formation « phytosanitaires ».

**La certification concerne tout magasin qui délivre des produits phytosanitaires.** Elle a des répercussions sur l'organisation du magasin et de la réserve, ou encore la gestion des déchets phytosanitaires.

À partir de 2013, chaque enseigne et/ou chaque magasin doit avoir été certifié à la suite d'un audit réalisé par un organisme certificateur agréé par le Ministère de l'agriculture.

Ensuite, l'objectif étant **d'assurer la permanence du conseil au client, on formera les collaborateurs des magasins**, et notamment **tous ceux du rayon jardin** (pour les petits magasins, le compromis a été trouvé dans la formation du directeur de magasin, qui est toujours présent).

**Pour tout complément d'information sur ce sujet, le magasin se tournera vers son enseigne.**

## Location ou prêt de matériel de bricolage



Certains magasins, soucieux de développer le service rendu aux clients, ont mis en place la location de matériel de bricolage. Or cette activité n'est pas anodine. **Il existe en effet depuis 2003 une norme de service, la NF S 55-500, rappelant aux**

**professionnels certaines obligations réglementaires et fixant un cadre minimal de bonnes pratiques.**

Cette activité fait l'objet de contrôles de la part de la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC), qui a énoncé dans un avis dès mai 2008, les problèmes de sécurité posés par les outils mis en location et la qualité insuffisante des prestations offertes par les professionnels. En 2012, une autre étude concluait que les loueurs négligent le caractère dangereux de ces outils, et omettent de fournir un certificat de conformité des appareils, pourtant exigé par la norme, ou n'interrogent pas le client sur la nature des travaux qu'il s'apprête à entreprendre afin de lui proposer le matériel le plus adapté.

Pour plus de détails sur les obligations afférentes à ce service, on peut consulter le site de la DGCCRF, qui reprend les grandes lignes de la norme NF S 55-500 :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Materiel-de-jardinage-et-de-bricolage-location>

Ou l'acheter sur le site de l'AFNOR :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-s55-500/service-de-location-de-materiels-de-bricolage-ou-de-jardinage-definition-du-service/article/752195/fa124035>



## Ateliers de formation

Des magasins de bricolage proposent aujourd'hui des cours de bricolage pour le client où la vigilance est également de mise. Il convient de :

- s'assurer du bon état du matériel ;
- s'assurer de la protection du client (ex. : gants, lunettes, masques...) s'il est amené à manipuler le matériel ;
- si le public n'est pas dans une salle dédiée, installer un périmètre de sécurité balisant l'espace d'activité du stage, de la formation...

## Vidéoprotection

### Quel cadre légal ?



L'installation de ces outils est soumise au respect de plusieurs dispositions légales, selon qu'elles sont mises en place dans un lieu ouvert ou non au public.

Les dispositifs de vidéoprotection installés sur la voie publique et dans les lieux ouverts au public sont soumis aux dispositions du code de la sécurité intérieure.

Depuis la loi du 14 mars 2011, dite LOPPSI 2, on ne parle en effet plus de *vidéosurveillance* mais de *vidéoprotection*. Ces dispositifs doivent obtenir une autorisation préfectorale, après avis d'une commission départementale présidée par un magistrat.

Les dispositifs de vidéoprotection installés dans les lieux non ouverts au public (bureaux d'une entreprise, immeubles d'habitation) sont quant à eux soumis aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, dite « *Informatique et Libertés* ». À ce titre, ils font l'objet d'une déclaration à la CNIL.

### Quel contrôle ?

La CNIL contrôlait jusqu'alors les seuls dispositifs de vidéoprotection. Depuis la LOPPSI 2, la CNIL dispose de pouvoirs lui permettant de contrôler également les dispositifs de vidéoprotection, afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux obligations légales. La CNIL peut procéder à ces contrôles de sa propre initiative ou à la demande de la commission départementale de vidéoprotection. Le responsable d'un dispositif de vidéoprotection peut aussi demander à la CNIL de vérifier la légalité des caméras qu'il a installées. Le contrôle mené par la CNIL consiste en une visite sur place.

#### ▪ Respect de la vie privée sur le lieu de travail

Ainsi, les dispositifs de vidéoprotection ne doivent pas filmer les employés sur leur poste de travail, sauf circonstances particulières (manipulation de l'argent, par exemple). Les caméras ne doivent pas non plus filmer les zones de pause ou de repos des employés,

ni les toilettes. Elles ne doivent pas filmer les locaux syndicaux ou des représentants du personnel, ni leur accès lorsqu'il ne mène qu'à ces seuls locaux.

#### ▪ Une conservation limitée des images

La conservation des images ne doit pas excéder un mois.

#### ▪ L'obligation de formation des personnels

Seules les personnes habilitées, et dans le cadre de leurs fonctions, peuvent visionner les images enregistrées. Ces personnes doivent être particulièrement formées et sensibilisées aux règles de mise en œuvre d'un système de vidéoprotection.

#### ▪ Le respect d'une procédure

##### Information préalable des représentants du personnel et de la CNIL

Un dispositif de surveillance qui filme un lieu ouvert au public doit être autorisé par le préfet du département.

##### Information des personnes concernées (employés et visiteurs)

Un panneau doit afficher de façon visible dans les locaux sous vidéoprotection :

- l'existence du dispositif ;
- le nom de son responsable ;
- la procédure à suivre pour demander l'accès aux enregistrements visuels les concernant.

#### Pour en savoir plus, le magasin pourra consulter le document réalisé par la CNIL :

[http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/approfondir/dossier/Videosurveillance/CNIL\\_Video\\_au\\_travail.pdf](http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/approfondir/dossier/Videosurveillance/CNIL_Video_au_travail.pdf)



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

5, rue de Maubeuge – 75009 Paris  
Tél. : 01 42 82 15 00 – Fax : 01 42 82 17 80  
e-mail : [fmbricolage@fmbricolage.org](mailto:fmbricolage@fmbricolage.org)