

# Un guide de gestion des risques de glissade, de trébuchement et de chute





La meilleure défense contre les sinistres consiste à s'assurer en premier lieu que les accidents ne se produisent jamais. Chaque année, les accidents dus aux glissades, aux trébuchements et aux chutes coûtent à nos clients des millions en indemnités et en temps perdu, ainsi que des souffrances inutiles parmi leurs employés, leurs clients et le public en général.

Zurich travaille avec ses clients et courtiers dans le cadre d'un effort à grande échelle visant à réduire considérablement les glissades, les trébuchements et les chutes sur les sites de nos clients. Nous avons mis au point un programme complet qui traite le problème sous tous les angles - avant la perte et après la perte - à l'aide d'outils et de ressources novateurs.

Ce guide présente quelques conseils et outils qui peuvent vous aider à gérer les glissades, les trébuchements et les chutes sur vos sites.

# Plan d'action concernant les glissades, les trébuchements et les chutes

## Comment réagir à une glissade, un trébuchement ou une chute

En cas de glissade, de trébuchement ou de chute

- Fournir de l'aide, protéger la zone
- Documenter et signaler l'événement
- Assurer un suivi pour éviter les incidents supplémentaires

## Réagir à l'incident

- Sécuriser la scène. Prévenir les blessures et offrir un environnement sûr à la partie blessée
- Ne pas déplacer une personne blessée avant l'arrivée des intervenants d'urgence, à moins qu'ils ne soient d'accord et qu'elle ne soit blessée par le fait de rester sur place.
- Fournir les premiers soins si cela est possible et fait l'objet d'une demande
- Proposer d'appeler l'assistance médicale d'urgence, si nécessaire. Si nécessaire, encourager la personne à demander un traitement médical approprié, mais ne pas insister pour qu'elle le fasse. Lui suggérer de ne pas partir toute seule si elle a besoin d'un traitement médical. Garder la personne blessée au calme et à l'aise. Si elle refuse qu'on appelle les intervenants d'urgence, lui proposer de l'aider en contactant un ami, un parent ou un service de taxi. Même si les blessures semblent mineures, proposer d'accompagner la personne blessée chez un prestataire médical approprié.
- Faire preuve de compréhension et d'inquiétude vis-à-vis de la personne qui est tombée
- Signaler immédiatement l'incident au personnel de gestion approprié
- Quelle que soit la situation, ne pas rejeter la faute ou attribuer le blâme
- En général, un suivi de courtoisie peut empêcher une transmission hiérarchique inutile de l'événement

## Documenter l'incident

- Remplir rapidement le rapport d'incident (se reporter au formulaire de documentation d'incident à la page suivante). Utiliser des faits et des énoncés objectifs, non des opinions ou des hypothèses.

- Remplir le formulaire sur le site de l'incident. Ajouter des notes, si nécessaire. Si nécessaire, utiliser un ruban à mesurer et dessiner un croquis. Utiliser le verso du formulaire Documentation d'incident ci-dessous à cette fin.
- Prendre diverses photos sous différents angles et en joindre un exemplaire au rapport.
- Remettre le formulaire d'incident signé à la direction. Veiller à examiner le rapport avec la direction et à discuter de tout détail manquant, incertain ou suspect.

## Gérer un dossier d'incident

- Conserver une copie de tous les rapports d'incident
- Examiner les rapports d'incident pour identifier les zones problématiques
- Corriger les problèmes identifiés
- Fournir une copie à votre compagnie d'assurance

## Autres étapes du plan d'action

- Effectuer régulièrement des inspections programmées et documentées des locaux
- Conserver les dossiers d'entretien des sols
- Conserver des copies des contrats d'entretien passés avec des fournisseurs externes. Exiger des copies annuelles non datées des couvertures d'assurance responsabilité civile des sous-traitants et demander à figurer comme assuré désigné supplémentaire au titre de la police.

## Documenter, documenter, documenter

Comme indiqué ci-dessus, il est important de documenter une glissade, un trébuchement ou une chute. Un exemple de formulaire de documentation d'incident est fourni à la page suivante. En vous référant à l'exemple de formulaire, vous pouvez créer un formulaire de documentation d'incident personnalisé à vos activités commerciales.

## Réclamations suspectes

Il peut arriver qu'une réclamation semble suspecte. Le cas échéant, être courtois et apporter toute l'aide nécessaire, et obtenir autant d'informations que possible. Garder ses réflexions afin d'en discuter avec la compagnie d'assurance. Ne pas communiquer ses idées au demandeur d'indemnités au moment de l'incident.



# Documentation d'incident

---

(Répondre aux questions en fonction des faits)

Nom de la personne ayant subi la glissade, le trébuchement ou la chute :

Adresse : Rue

Ville

Province

Code postal

Numéro de téléphone :

Raison de sa présence dans le bâtiment? (Qui la personne est-elle venue visiter? Si c'est l'un des locataires du bâtiment, nom de l'employeur)

Adresse du bâtiment où a eu lieu l'incident : Rue

Ville

Province

Code postal

Lieu de l'incident dans le bâtiment :

Date de l'incident :

Heure :

## L'incident

Quelles blessures ont été indiquées?

Comment l'incident s'est-il produit?

La personne est-elle tombée vers l'avant ou vers l'arrière?

Sur quelle partie du corps a-t-elle chuté?

Le personnel médical a-t-il été appelé sur place?  Oui  Non Si oui, qui?

Y a-t-il eu des témoins?  Oui  Non Si oui, indiquez le prénom et le nom ainsi que le numéro de téléphone du ou des témoins :

Nom Téléphone

Nom Téléphone

Nom Téléphone

Nom Téléphone

## Activité de la personne

Que faisait la personne au moment où l'incident s'est produit?

La personne changeait-elle de direction ou a-t-elle tourné un coin?

À quelle vitesse la personne allait-elle?

La personne transportait-elle ou poussait-elle quelque chose qui lui bloquait la vue?

La personne était-elle accompagnée par d'autres personnes?  Oui  Non

La personne parlait-elle avec quelqu'un?  Oui  Non

L'attention de la personne était-elle distraite?  Oui  Non Si oui, par quoi?

---

## Chaussures

Quel type de chaussures la personne portait-elle? (sandales, talons hauts, etc.)

Les chaussures étaient-elles en bon état avant l'incident?  Oui  Non

Les chaussures étaient-elles en bon état après l'incident? (sangles cassées, semelles ou talons lâches, etc.)

Quel était le matériau du talon? (caoutchouc, cuir, manquant, etc.)

Quel était le matériau de la semelle?

Pensez-vous que les chaussures ont contribué à l'incident?  Oui  Non

## À propos de la scène de l'incident

Type de passerelle? (échelle, rampe, sol stable, aire de stationnement, etc.)

Type de surface de marche? (céramique, carrelage, bois, moquette, etc.)

Y a-t-il eu une transition dans les surfaces de marche? (tapis/marbre, bois/carrelage, etc.)  Oui  Non

Si l'incident s'est produit sur une pente ou un escalier, la personne était-elle en train  de monter ou  de descendre?

La surface était-elle en bon état? (plane, en bon état, etc.)

La surface était-elle contaminée? (humide, huileuse, sale, etc.)

Y a-t-il eu d'autres conditions contributives en cause? (rail cassé ou marche cassée, sol irrégulier, etc.)

Des panneaux signalant des conditions dangereuses ou des précautions à prendre étaient-ils présents?  Oui  Non

La météo a-t-elle été un facteur dans l'incident?  Oui  Non Si oui, décrivez comment :

L'éclairage a-t-il été un facteur contributif?  Oui  Non

Décrire l'éclairage (artificiel ou naturel, reflet du sol, trop sombre, etc.)

## Information supplémentaire

Fournir toute autre information pertinente conduisant à l'incident ou le suivant immédiatement après :

Personne remplissant le formulaire :

Date :

# 10 facteurs contributifs courants

Les facteurs suivants peuvent contribuer au risque de glissades, de trébuchements et de chutes. Il s'agit généralement d'une combinaison de ces facteurs qui conduit à un incident.

## 01 Composition de la surface

Les surfaces du sol nécessitent une adhérence suffisante pour empêcher les personnes de glisser. Envisager d'installer différents types de sols antidérapants tels que du béton brossé, un revêtement de vinyle avec matériau abrasif ou un revêtement à l'époxyde ou à l'uréthane sans joints avec des granulats de surface. Les surfaces poreuses et rugueuses ont tendance à être les plus antidérapantes. Mettre en place des surfaces de déplacement dotées de coefficients de frottement plus élevés, comme de la peinture imprégnée de sable, du carrelage antidérapant ou du ruban antidérapant.

## 02 Potentiel de substance étrangère

Empêcher des contaminants d'atteindre le sol est l'une des meilleures façons d'éviter les glissades. Les sols susceptibles d'être humides ou glissants (halls, salles de déjeuner, cuisines, etc.) ou de contenir d'autres substances étrangères (graisse sur un sol de garage, par exemple) sont des zones représentant un danger potentiel de glissades ou de chutes. Réagir rapidement aux contaminants en disposant des ressources pour nettoyer les déversements, notamment des seaux et des balais à franges, des pelles, du sel, des chaussettes absorbantes, des nettoyeurs, des cônes et des tapis.

## 03 Conditions de surface

Les trébuchements se produisent le plus souvent en raison d'un sol irrégulier ou de passages encombrés d'obstacles bas qui ne sont pas facilement visibles ou remarqués. Les moquettes desserrées ou déchirées, les carreaux cassés et les mottes de gazon sur les aires de stationnement sont des exemples de surfaces susceptibles de provoquer des trébuchements. Les changements de niveau intentionnels de 1/2 pouce ou moins doivent être biseautés.

## 04 Changements de surface

Éviter tout changement dans la surface du sol. Si ce n'est pas possible, mettre ces changements en évidence et fournir des avertissements ou des barrières. Les changements de surfaces du sol, comme passer de la moquette au carrelage, peuvent créer un risque de glissade ou de trébuchement, car la personne marche d'une certaine façon sur une surface et elle doit changer sa démarche.

## 05 Changements de niveau

Les trébuchements se produisent souvent en raison d'un sol irrégulier. Éviter tout changement de niveau du sol. Si ce n'est pas possible, mettre ces changements en évidence et fournir des

avertissements ou des barrières. Les rampes, les zones inclinées, les rebords, les marches (trois ou moins) et les irrégularités de surface similaires peuvent présenter un risque de glissade, de trébuchement ou de chute. Être conscient de ces conditions, surtout lorsqu'il n'y a pas de contraste de couleur pour attirer l'attention sur le changement.

## 06 Obstacles

Les rallonges, les meubles, les pots de fleurs, les indicateurs d'étage et les butoirs de stationnement sont des exemples d'obstacles à éviter. Placés près d'une voie d'accès commune, ils ont par le passé contribué à un certain nombre de trébuchements et de chutes, dont certains ont eu de graves conséquences. Déplacer ou éliminer les obstacles, ou signaler ceux-ci avec de la peinture colorée.

## 07 Visibilité

Des niveaux de lumière adéquats, sans reflet ni distorsion, sont nécessaires pour mettre en évidence les risques de glissade ou de trébuchement potentiels. L'éclairage, l'éblouissement et le manque de contraste des couleurs sont les exemples les plus courants de problèmes de visibilité.

## 08 Escaliers

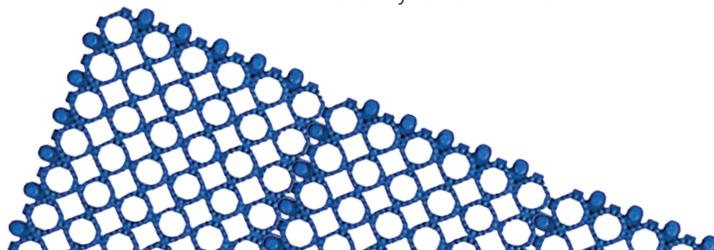
Les escaliers sont définis comme ayant plus de trois marches, vers le haut ou vers le bas. La présence de mains courantes (prendre en compte les mains courantes latérales et centrales) et l'état général de l'escalier, y compris la hauteur et la profondeur des contremarches et des marches, sont des facteurs à prendre en compte lors de la détermination du degré de danger. Les escaliers doivent être construits conformément aux exigences du code du bâtiment.

## 09 Facteurs humains

Tenir compte de l'âge des clients et des employés. Par exemple, les personnes plus âgées ont souvent des troubles de la vue et d'autres incapacités physiques, et les enfants ont tendance à courir et à jouer. Penser au type de chaussures le plus souvent portées par les personnes qui se déplacent dans la zone. Des personnes qui se dépêchent, qui transportent des objets de grande taille, qui poussent des chariots élevés ou qui parlent au téléphone portable peuvent contribuer à la cause d'une glissade, d'un trébuchement ou d'une chute.

## 10 Unusual features

Les œuvres d'art, les terrariums, les enseignes, les affiches, les ruisseaux, les ponts et autres décors d'ambiance sont des exemples courants de distractions. Les enseignes et autres éléments installés sur des chevalets sont particulièrement préoccupants. Passer en revue les dangers potentiels à différentes hauteurs. Un adulte ne peut normalement pas voir les dangers au niveau des yeux d'un enfant.



## Inspections des lieux

Être proactif en inspectant régulièrement les bâtiments et les terrains à la recherche de risques de glissade, de trébuchement et de chute. Établir un calendrier des inspections des lieux, à l'intérieur comme à l'extérieur. Utiliser et remplir un formulaire d'inspection pour s'assurer de documenter ces activités. (Voir la liste de contrôle à utiliser lors d'une inspection pour prévenir les glissades, les trébuchements et les chutes à la page suivante.)

Conditions de glissade, de trébuchement et de chute à connaître :

- Zones d'accueil et entrées sans passages ni tapis de sol
- Éclairage insuffisant
- Eau sur les surfaces de sol
- Revêtement de sol lisse ou usé
- Rampes sans application de matériaux antidérapants
- Voies de circulation partiellement bloquées ou éléments empilés dans la voie de circulation
- Poubelles ou récipients à déchets insuffisants
- Sources de fuites ou de gouttes susceptibles de provoquer la formation d'algues ou de glace
- Surfaces sans revêtements de sol antidérapants
- Entretien et maintenance inadéquats des surfaces de sol
- Surfaces de marche fissurées ou cassées, marches inégales ou contremarches/marches qui ne répondent pas aux codes locaux du bâtiment
- Zones de transition, telles que le fait de passer de la moquette à une surface glissante
- Carpettes
- Surfaces verglacées, enneigées ou glissantes sans application d'abrasifs
- Escaliers de quatre marches ou plus, sans mains courantes
- Mains courantes desserrées ou cassées
- Surfaces de sol jonchées de détritres ou de débris
- Nids-de-poule ou zones irrégulières dans les aires de stationnement ou les zones de passage
- Objets saillants, tels que des têtes d'extincteur, des poteaux ou des boîtes à usages multiples
- Gravier meuble ou débris résultant de l'aménagement paysager, tel du paillis
- Signes déroutants ou insuffisants pour guider les piétons
- Rampes d'accès pour fauteuils roulants ne répondant pas aux codes locaux ou nationaux

## Contacts de sécurité

### En cas de blessure ou de situation d'urgence :

#### Signaler immédiatement l'incident à la direction

Nom et téléphone de la personne à contacter :

---

---

#### Si des soins d'urgence sont nécessaires, appelez le 911 ou votre numéro d'urgence local

Numéro du centre de secours/des services ambulanciers :

---

---

Numéro du poste de police :

---

---

Numéro du service d'urgence de la communauté :

Numéro des pompiers :

---

---

### Les blessures doivent être traitées chez l'un des prestataires de soins suivants :

Clinique :

---

---

Téléphone :

---

---

Adresse :

---

---

Nom de l'hôpital/centre de traumatologie :

---

---

Téléphone :

---

---

Adresse :

---

---

Autre nom :

---

---

Téléphone :

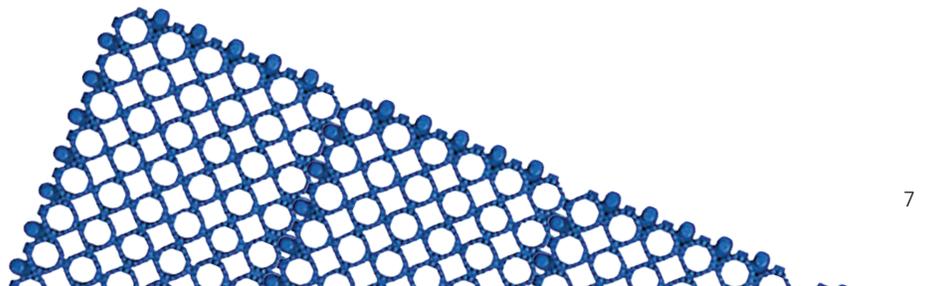
---

---

Adresse :

---

---



# Liste de contrôle à utiliser lors d'une inspection pour prévenir les glissades, les trébuchements et les chutes

Élément	Oui	Non	S. O.
<b>Zones de passage extérieures</b>			
Inspection régulière des entrées/sorties pour vérifier que les surfaces sont planes			
Les surfaces sont exemptes de fissures/bosses			
Les surfaces sont inclinées pour un drainage correct			
Les surfaces sont correctement revêtues			
Les surfaces sont correctement éclairées			
Les surfaces sont exemptes de débris			
Les surfaces ne sont pas glissantes ou recouvertes de neige/glace			

Élément	Oui	Non	S. O.
<b>Aires de stationnement</b>			
Un éclairage adéquat est fourni			
Les surfaces sont lisses et exemptes de nids-de-poule			
Les surfaces sont exemptes de glace, de neige ou d'autres débris dangereux			
L'espacement des voitures est correctement délimité			
Des butoirs de roue ou des bordures sont fournis pour chaque espace			
Les ralentisseurs sont mis en évidence ou peints avec une couleur vive			
Les zones de stationnement accessibles sont délimitées			
Les zones de passage sécurisées dans l'aire de stationnement sont délimitées			

Élément	Oui	Non	S. O.
<b>Zones de passage intérieures</b>			
Les surfaces de sol sont planes ou signalées comme dangereuses			
Les surfaces de sol sont exemptes de fissures, de bosses, de cassures ou de déchirures			
Les surfaces de sol sont exemptes de surfaces cirées glissantes ou de déversements			
Les tapis sont solidement fixés			
Les zones entre les tapis et les autres surfaces sont exemptes d'écarts ou de déversements			
Des panneaux signalant un sol mouillé sont fournis			
Des tapis d'entrée sont en place par temps pluvieux ou neigeux			
Les surfaces de sol sont exemptes de débris			

Élément	Oui	Non	S. O.
<b>Rampes</b>			
Un éclairage adéquat est fourni			
La surface est uniforme et sèche			
Les surfaces de déplacement présentent un faible frottement			
Les rampes sont équipées de bonnes mains courantes			
Les zones périphériques sont exemptes de projections			
Des paliers sont présents aux points de virage, d'entrée et de sortie			

Élément	Oui	Non	S. O.
<b>Escaliers</b>			
Les marches sont de taille uniforme et bien entretenues sans bords cassés			
Les mains courantes sont bien fixées			
Les portes ne s'ouvrent pas sur les escaliers sans paliers			
Les paliers sont planes et bien entretenus			
Les escaliers et les paliers sont bien éclairés			
Les paliers et les escaliers sont exempts de débris			
Un éclairage d'urgence avec une couverture adéquate est assuré			

Élément	Oui	Non	S. O.
<b>Salles de bains</b>			
Les surfaces de sol sont exemptes d'irrégularités			
Les surfaces de sol ne sont pas glissantes			
Les surfaces de sol sont exemptes de déversements et d'eau			
Le nettoyage et l'entretien sont adéquats			
La zone est barricadée lorsque les sols viennent d'être lavés			
Les seaux, balais à franges, balais, etc. sont conservés hors des zones de marche			
Autres conditions nécessitant une action			

Bâtiment inspecté par :

Signature :

Date :

## Entretien des sols

---

- Documenter l'entretien des sols. Conserver les dossiers d'entretien ou, si l'entretien des sols est assuré par un sous-traitant, demander à ce que l'inscription des fournitures soit remise pour vos dossiers.
- Conserver des dossiers sur les procédures d'entretien, telles que les tâches effectuées, les heures et les dates de ces services, ainsi qu'une liste des produits d'entretien utilisés pour les sols. (Voir le journal d'entretien des sols à la page suivante.)
- Se renseigner sur les nouveaux produits qui prétendent augmenter la résistance aux glissades des surfaces de sol dures. En outre, demander au sous-traitant chargé de l'entretien des sols de se renseigner sur ces produits et de vous tenir informé si le fabricant du revêtement de sol recommande des produits de nettoyage précis.
- Penser à faire tester les sols régulièrement à l'aide d'un appareil spécialisé et conserver un dossier sur les résultats documentés.
- Dispenser une formation continue à l'équipe d'entretien des sols sur les procédures d'entretien appropriées.
- S'assurer que tous les employés nettoient rapidement les déversements.
- Utiliser des mesures de sécurité générales, telles que les panneaux Attention, plancher mouillé!, lors de l'entretien du sol.
- Déterminer s'il y a des audits pour confirmer que les instructions figurant sur l'étiquette du produit de nettoyage sont suivies comme indiqué.
- Fournir au personnel de nettoyage un niveau constant de formation sur l'utilisation des produits.



# Journal d'entretien des sols

---

## Adresse du bâtiment

Adresse : Rue

Ville

Province

Code postal

Date	Heure	Emplacement du sol	Entretien effectué	Signature
------	-------	--------------------	--------------------	-----------

## Liste des produits d'entretien utilisés :



**CAUTION**



**WET FLOOR**

**Rutgermaat**  
Commercial Products

**Zurich Canada**

First Canadian Place  
100 King Street West  
Bureau 5500, C.P. 290  
Toronto (Ontario) M5X 1C9  
416 586 3000  
[www.zurichcanada.com](http://www.zurichcanada.com)

Le présent document constitue une description générale de certains types d'assurances et de services offerts aux clients admissibles par l'intermédiaire de Zurich Compagnie d'Assurances SA au Canada. Rien de ce qui est contenu ici ne doit être interprété comme une sollicitation, une offre, un conseil, une recommandation ou un autre service à l'égard de tout produit d'assurance souscrit par Zurich Compagnie d'Assurances SA. Votre police est libellée dans le contrat qui décrit précisément et entièrement votre couverture d'assurance. Les descriptions contenues dans le présent document donnent un aperçu général des protections offertes; elles ne modifient pas votre police. Les garanties et les tarifs peuvent varier selon l'admissibilité de l'assuré relativement aux exigences de souscription.

© Zurich Compagnie d'Assurances SA, 2019. Tous droits réservés.

