

RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'OCCUPANT

LES GLISSEMENTS, TRÉBUCHEMENTS ET CHUTES



ASSURANCE ENTREPRISE → PARCOUREZ IBC.CA



IBC  BAC



LES GLISSEMENTS, TRÉBUCHEMENTS, ET CHUTES

donnent lieu à certaines des réclamations en responsabilité civile les plus courantes et les plus coûteuses pour de nombreux propriétaires d'entreprises.

À titre d'occupant de locaux commerciaux, il vous incombe de maintenir une sécurité raisonnable dans les allées, les escaliers, les rampes, les trottoirs, les voies d'accès pour autos et les terrains de stationnement pour les personnes qui les utilisent. Si, à titre d'occupant, vous omettez d'adopter des normes de diligence raisonnable destinées à rendre les lieux sécuritaires, vous pouvez être tenu responsable des glissements, trébuchements ou chutes survenant dans ces lieux.

Compte tenu de l'ampleur dévastatrice des sinistres pouvant découler des incidents de ce genre, vous auriez intérêt à observer les simples conseils de prévention des sinistres suivants visant à réduire considérablement vos risques de sinistre.

L'un des meilleurs moyens d'éviter les sinistres consiste à inspecter les lieux et à les entretenir de façon à assurer leur sécurité et à éliminer les dangers qui peuvent s'y présenter.

VOICI UNE LISTE DES DANGERS LES PLUS COURANTS :

- glace ou neige non enlevée
- changements inattendus d'élévation
- surfaces inégales (p. ex., fissures, interstices, nids de poule)
- surfaces glissantes (p. ex., planchers humides, planchers en carrelage)
- rampe d'escalier manquante ou branlante
- encombrements sur une voie pédestre (p. ex., boîtes dans une allée)
- éclairage inadéquat

VOICI QUELQUES CRITÈRES UTILISÉS POUR DÉTERMINER SI DES NORMES DE DILIGENCE RAISONNABLE ONT ÉTÉ ADOPTÉES :

- Le danger était-il prévisible?
- La conduite de l'occupant respectait-elle des normes de pratiques acceptables?
- Un système d'inspection adéquat (compte tenu des risques en présence) était-il en place et mis en œuvre?
- A-t-on laissé le danger perdurer de façon exagérée?
- Aurait-il été facile de prévenir le danger?

Comme vous pouvez le constater, le meilleur moyen d'éviter d'être tenu responsable d'un sinistre, et d'éviter les sinistres, consiste à assurer la sécurité des lieux que vous occupez et à éliminer les dangers qui s'y présentent, et cela avec diligence. Cette diligence, jumelée à une documentation rigoureuse et systématique, constitue l'un des moyens les plus efficaces de défendre votre entreprise contre d'éventuelles réclamations ou poursuites.

CONSEILS pour vous aider à gérer votre risque

- ✓ Élaborez et mettez en place une politique d'inspection et d'entretien qui soit consignée par écrit, systématiquement observée, documentée et rigoureusement mise en application. Dans votre politique, vous devez indiquer clairement l'intention visée ainsi que la date d'entrée en vigueur et toute date de révision. Vous devez également indiquer à quelle fréquence les inspections doivent être effectuées, la façon dont les observations/mesures seront documentées et par qui.
- ✓ Élaborez un formulaire d'inspection et d'entretien à remplir au moment des inspections.
- ✓ Effectuez fréquemment des inspections à l'intérieur et à l'extérieur afin de relever toute lacune en matière d'entretien ou toute situation dangereuse. Par exemple, les renversements de liquide et l'eau dans les entrées occasionnent souvent des chutes. Il importe donc d'inspecter régulièrement les zones à risque élevé telles que les entrées, les salles de bain et les secteurs des machines distributrices de boissons gazeuses où les planchers pourraient être humides.
- ✓ Mettez en œuvre un programme de nettoyage et d'entretien périodiques et raisonnables.
- ✓ Formez des employés ou des bénévoles à repérer les situations dangereuses et à les corriger.
- ✓ Lorsqu'une situation dangereuse est constatée, intervenez de l'une des façons suivantes :
 - réparez ou enlevez l'objet qui présente un danger
 - installez des affiches ou des avis dans les endroits stratégiques afin de prévenir les clients du danger
 - installez des barrières afin d'empêcher l'accès aux zones dangereuses
- ✓ Assurez-vous que toutes les zones sont adéquatement éclairées.
- ✓ Utilisez un traitement pour plancher antidérapant (en particulier dans les secteurs où les planchers deviennent inévitablement humides ou gras).

- ✓ Conservez une trousse de premiers soins bien garnie.
- ✓ Élaborez des procédures et des tâches à exécuter en cas d'urgence et assurez-vous que les membres de votre personnel/vos bénévoles connaissent les tâches qui leur incombent et ont reçu une formation appropriée au chapitre des procédures.
- ✓ Tenez en bon état et faites vérifier régulièrement un nombre adéquat d'extincteurs et assurez-vous que les membres de votre personnel/vos bénévoles ont reçu la formation nécessaire pour les utiliser.
- ✓ Assurez-vous que les sorties d'urgence sont adéquatement signalées, bien éclairées et bien dégagées.
- ✓ Documentez rigoureusement : tenez le registre des inspections, des réparations et de l'état des lieux.

INTÉRIEUR

Ne manquez pas de :

- Libérer les planchers de tout obstacle et encombrement.
- Laisser les entrées le plus propre possible.
- Placer des tapis sur les surfaces humides, en particulier les jours de pluie.

EXTÉRIEUR

Ne manquez pas de :

- Pelleter la neige et d'épandre du sel ou du sable sur les surfaces glacées.
- Observer les règlements municipaux ou les pratiques exemplaires stipulant à quel moment l'enlèvement de la neige doit avoir lieu.

CONSEILS sur le traitement des réclamations présentées contre votre entreprise

La façon dont vous traitez les incidents et les accidents peut avoir une incidence considérable sur le coût final des sinistres. Lorsqu'un incident ou un accident se produit :

- ✓ Aidez la personne blessée à obtenir un traitement médical. Par exemple, appelez une ambulance au besoin.
- ✓ Notez le nom et les coordonnées des témoins, le cas échéant. Obtenez une description détaillée de l'incident de la part des victimes et des témoins et consignez cette information.
- ✓ Adressez le réclamant à votre assureur pour toute discussion se rapportant à l'incident. Il est recommandé d'aviser les membres de votre personnel/vos bénévoles de ne pas discuter de responsabilité avec d'éventuels réclamants.
- ✓ Avisez les membres de votre personnel/vos bénévoles de n'admettre aucune faute au nom de l'organisation.
- ✓ Prenez des photos de l'endroit où l'incident est survenu. Si possible, photographiez les chaussures que portait le réclamant au moment de l'incident.
- ✓ Remplissez un rapport d'incident. La documentation de l'incident peut contribuer à établir une défense contre une réclamation pouvant être présentée à une date ultérieure, à analyser la cause de l'incident et à recommander des améliorations au chapitre de la gestion du risque de manière à prévenir la répétition d'incidents similaires.
- ✓ Signalez l'incident à votre assureur. Fournissez des détails sur l'incident ainsi que des renseignements sur les mesures que vous avez prises pour prévenir l'incident.
- ✓ Effectuez des recherches pour trouver les causes éventuelles et prenez des mesures visant à prévenir la répétition d'incidents similaires ou à mieux répondre à ceux-ci.

Ressources supplémentaires

Les provinces ci-dessous disposent d'une loi régissant la responsabilité civile de l'occupant. Parcourez les sites Web dont l'adresse est indiquée ci-dessous pour consulter la loi applicable à chaque province. Les autres provinces de common-law interprètent la loi sur la responsabilité civile de l'occupant en fonction de la jurisprudence et des lois en matière de négligence. Au Québec, la responsabilité civile de l'occupant est régie par le Code civil.

ALBERTA

www.qp.alberta.ca/documents/Acts/O04.pdf

COLOMBIE-BRITANNIQUE

www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_96337_01

MANITOBA

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/o008f.php>

NOUVELLE-ÉCOSSE

canlii.org/ns/laws/sta/1996c.27/20050511/whole.html

ONTARIO

www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90o02_f.htm

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

www.gov.pe.ca/law/statutes/pdf/o-02.pdf

QUEBEC

www.ulcc.ca/fr/poam2/ULCC_Acts_Quebec_Civil_Code_fr.pdf

Des questions au sujet de l'assurance?

Appelez-nous.

Colombie-Britannique, Saskatchewan et Manitoba

Sans frais : 1 877 772-3777, poste 222

Heures d'ouverture : L-V de 9 h à 16 h

Alberta et région du Nord

Sans frais : 1 800 377-6378

Heures d'ouverture : L-V de 8 h 30 à 16 h

Ontario

Sans frais : 1 800 387-2880

Heures d'ouverture : L-V de 8 h à 17 h

Québec

Sans frais : 1 877 288-4321

Heures d'ouverture : L-V de 8 h 30 à 16 h 30

Atlantique

Toll-free: 1-800-565-7189 ext. 227

Heures d'ouverture : L-V de 8 h 30 à 16 h 30

www.ibc.ca

www.getintheknow.ibc.ca



@InsuranceBureau



youtube.com/user/insurancebureau

Le Bureau d'assurance du Canada est l'association sectorielle nationale qui représente les sociétés privées d'assurance habitation, automobile et entreprise du Canada.



© 2011 Le Bureau d'assurance du Canada. Tous droits réservés.

Les renseignements contenus dans la présente sont offerts uniquement à titre éducatif et informatif. Pour déterminer si ceux-ci pourraient s'appliquer à sa situation, le lecteur devrait chercher à obtenir des conseils appropriés auprès de professionnels compétents.