



# L'Excellence Opérationnelle

*« Le Client est la personne  
la plus importante  
pour notre station »*





## > Date d'édition du présent document

• 2012

## > Comité de rédaction

• Réseau Communication  
France

01 57 60 67 13

• Réseau HSSE  
BeneFruX

+32 2 508 9821

## > Conception-réalisation

• ALAIN RENAULT COMMUNICATION

03 26 07 74 74

[www.alainrenault.com](http://www.alainrenault.com)

## > Dessins

• Philippe Chapelle

01 60 23 79 51

## Adresse du siège : Société des Pétroles Shell

Immeuble « Les Portes de la Défense »

307, rue d'Estienne d'Orves

92708 COLOMBES Cedex

Tel : +33 (0)1 57 60 61 00

Internet : <http://www.shell.fr>





## Qu'est-ce-que l'Excellence Opérationnelle ?

**L'Excellence Opérationnelle est une conjonction de comportements et d'actes qui convergent vers un seul objectif : satisfaire chacun des clients.**

- **Un client satisfait est un client fidélisé.**
- **Un client qui revient, c'est une exploitation qui se développe.**
- **Une affaire qui progresse vous rend heureux et fier de votre entreprise.**
- **L'équipe Shell vous accompagne dans votre entreprise.**

**« Shell a mis en place une démarche de bon sens dont vous êtes les principaux acteurs et bénéficiaires. Cette démarche, c'est l'Excellence Opérationnelle ».**

### ► **Son nom de code :**

**PMTDR. People Make The Difference Real**

Shell veut faire la différence pour ses clients. Cette différence, c'est vous qui la faites.

#### • **Des exigences**

Être exigeant, c'est avoir l'ambition d'être toujours meilleur.

Répondre aux exigences des clients et des autorités qui les représentent sont les priorités d'aujourd'hui et de demain.

- Les exigences sont la sécurité, la qualité, l'accueil, l'environnement : les standards.
- Nos standards sont des services associés à chacune de nos offres.

Partenaires de votre entreprise, exigez de vos fournisseurs le respect mutuel des engagements pris.

C'est par le respect des exigences que vous atteindrez la satisfaction du client, qu'il vous restituera par sa fidélité et ses suggestions d'amélioration.





## • Des bonnes pratiques

Les bonnes pratiques créent de la valeur pour votre station-service.

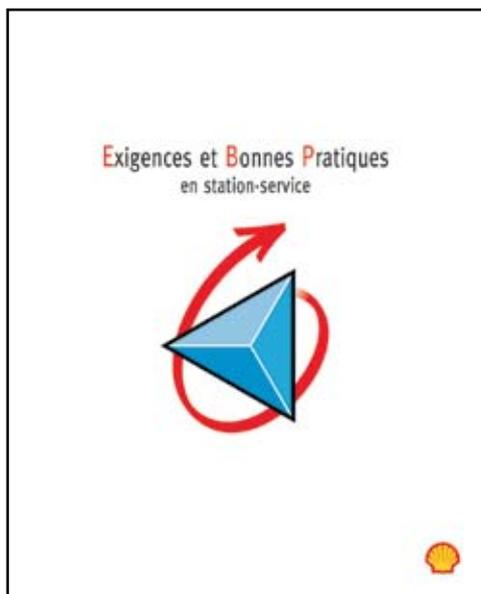
C'est mettre en œuvre avec bon sens tous les gestes récurrents qui donnent de la valeur aux prestations délivrées au client.

### ► Ses outils :

**Au quotidien, l'excellence opérationnelle dans vos stations-service, c'est Vous. À vous de jouer !**

### *Le classeur : Exigences et Bonnes Pratiques*

#### > Description



Formation  
Accès/Piste  
Carburants/Flots  
Boutique  
Accueil  
Sanitaire

#### > Objectifs :

- concentrer l'ensemble des documents opérationnels (d'information) en un même endroit,
- vous permettre de former les nouveaux arrivants.



grand intercalaire : partie HSE



# ENGAGEMENT ET POLITIQUE DE SHELL EN MATIÈRE D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ, DE SÛRETÉ, D'ENVIRONNEMENT ET DE PERFORMANCE SOCIALE

## ENGAGEMENT

### Au sein de Shell, nous nous engageons tous à

- Poursuivre notre but de ne porter préjudice à personne,
- Protéger l'environnement,
- Utiliser les matériaux et les énergies efficacement pour livrer nos produits et services,
- Respecter nos voisins et prendre part aux sociétés dans lesquelles nous opérons,
- Développer nos ressources énergétiques, nos produits et nos services en accord avec ces objectifs,
- Publier un rapport de nos performances,
- Jouer un rôle majeur dans la promotion des meilleures pratiques dans nos secteurs d'activités,
- Gérer les aspects de HSSE et de performance sociale comme toute autre activité essentielle de notre métier,
- Promouvoir une culture amenant tous les collaborateurs de Shell à adhérer à cet engagement.

De cette manière, notre objectif est d'afficher des performances HSSE et sociales dont nous pourrions être fiers, de gagner la confiance de nos clients, de nos actionnaires ainsi que du grand public, de faire preuve de bon voisinage et de contribuer au développement durable.

## POLITIQUE

### Dans ce but, Shell:

- Adopte une approche systématique en matière de gestion des aspects de HSSE et de performance sociale pour garantir le respect de la législation et améliorer en permanence ses performances,
- Fixe des objectifs en matière d'amélioration et mesure, évalue et communique ses performances,
- Exige de ses contractants d'appliquer un système de gestion des aspects de HSSE et de performance sociale en accord avec la présente politique,
- Exige des joint-ventures sous son contrôle opérationnel d'appliquer cette politique et s'efforce de la promouvoir dans ses autres joint-ventures,
- Engage les discussions avec ses voisins et les communautés impactées,
- Intègre les performances HSSE et sociales dans l'évaluation de tout son personnel et le récompense en fonction des résultats.

### Peter Voser

Chief Executive Officer



Initialement publié en mars 1997 et actualisé par le comité de direction en décembre 2009.

Avertissement général : Les entreprises dans lesquelles Royal Dutch Shell plc détient directement ou indirectement une participation constituent des entités distinctes. Dans le présent document, l'expression "Shell" est parfois employée par souci de commodité pour faire référence aux entreprises du groupe Shell ou au groupe en général. De même, les termes "nous", "notre" et "nos" sont également utilisés pour faire référence aux entreprises Shell en général ou à ceux qui travaillent pour ces entreprises. Ces expressions sont aussi employées lorsqu'il n'est pas utile d'identifier des entreprises spécifiques.







# Sommaire

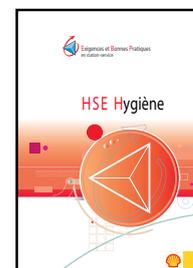
## ► Risques majeurs

- > Engagement et Politique HSE
- > Quels sont les risques majeurs en station-service ?
- > Votre responsabilité
- > En cas d'urgence !
- > En cas d'incendie et de débordements importants (situations d'urgence)
- > En cas de début d'incendie et de petits débordements (situations à risques)
- > En cas d'accident sur la station
- > Tableau à afficher sur le boîtier sécurité
- > Les principes de communication avec la presse
- > Les principes de communication avec l'extérieur
- > Déclaration des "Nearmiss" (situations de presque-accident)



## ► HSE Hygiène

- > La propreté : reflet d'un état d'esprit !
- > Attention : drogue et alcool
- > L'hygiène personnelle
- > L'hygiène alimentaire et la chaîne du froid



## ► HSE Santé

- > La santé
- > En cas de blessure
- > En cas d'intoxication par un produit industriel ou alimentaire vendu dans les stations Shell





## ▶ HSE Sécurité

### > RISQUE INCENDIE

- La lutte contre l'incendie
- Quelles sont les consignes en cas d'incendie ?
- L'utilisation des extincteurs
- Les consignes en cas de risques d'incendie (écoulement, fuite, débordement)

### > SÉCURITÉ DES ENTREPRISES INTERVENANTES

- L'autorisation de travail
- Le "work clearance form"
- Le permis de feu
- Les protocoles de sécurité

### > LES CONSIGNES À RESPECTER AU DÉPOTAGE DE CARBURANT

### > LA SÉCURITÉ DES CLIENTS

### > ATEX Atmosphère Explosive



## ▶ HSE Sûreté

### > Comment lutter contre l'insécurité ?

### > Quelles sont les mesures et attitudes préventives ?

### > Que faire lors d'une agression

### > Que faire après une agression

### > Comment aider un(e) collègue après une agression

### > Que faire en cas de manifestation ou d'occupation sur la piste ?

### > Les procédures de mise en alerte - VIGIPIRATE



## ▶ HSE Environnement

### > Qu'est-ce que le Développement Durable ?

### > La réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement

### > Les déchets industriels spéciaux

### > Les huiles usées

### > Les déchets d'hydrocarbures



intercalaire Risques majeurs



## Quels sont les risques majeurs en station-service ?

### 1. Les risques majeurs sont :

- > L'incendie et l'explosion
- > La pollution du sol
- > L'intoxication alimentaire

« Pour maîtriser les risques majeurs et leurs effets désastreux, appliquez scrupuleusement les consignes de surveillance et de contrôles décrites dans ce classeur »

### 2. Les risques principaux liés aux activités

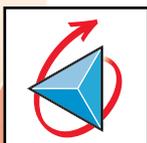
- > Sur piste : chutes, heurts, renversements par des véhicules
- > En boutique et en réserve : chutes, glissades, coupures, écrasements, électrocution
- > En restauration : brûlures, coupures
- > A la caisse : agressions, chocs psychologiques

« Pour réduire ces risques, formez et habilitiez votre personnel aux consignes présentées dans ce classeur »



### 3. Et n'oubliez pas les risques courants

« Les gestes inadaptés et mauvaises postures peuvent conduire à des lumbagos, foulures et fractures »



# Votre responsabilité

« Le respect de l'hygiène, de la sécurité et de l'environnement est une affaire qui concerne chacun et chaque jour »

**Ce classeur ainsi que le registre sécurité et le classeur DEKRA doivent être tenu à la disposition des services officiels :**

- > Des Inspecteurs du Travail
- > Des Inspecteurs de la Sécurité Sociale
- > Des Inspecteurs des Installations Classées

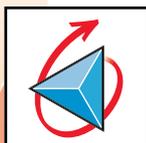
**La loi prévoit que l'exploitant est personnellement responsable de la sécurité au sein de son établissement.**

**Tout accident qui arrive sur l'aire de la station est susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de l'exploitant.**

**La prévention en matière de sécurité passe par le strict respect de toutes les règles, procédures et méthodes de travail prévues pour toutes les interventions, pour tout le personnel en station et pour toutes les entreprises intervenantes.**



**L'exploitant doit appliquer et faire appliquer toutes les règles et consignes énoncées dans ce classeur.**



# En cas d'urgence !

« En cas de situation d'urgence, n'improvisez pas !  
Si vous savez quoi faire, alors faites-le et appelez les numéros d'urgence.  
Si vous ne savez pas quoi faire, alors téléphonez au numéro vert »

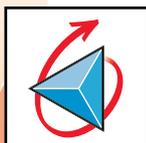


« Affichez les numéros d'urgence à la vue du personnel »

- **POMPIERS** 18
- **POLICE** 17
- **SAMU** 15

« Dans le doute, téléphonez au numéro vert »

**0 800 33 86 86**



# En cas d'incendie ou de débordements importants (situations d'urgence)

- ▶ **1. Arrêtez la distribution en appuyant sur le bouton d'arrêt d'urgence**
- ▶ **2. Consultez la liste des numéros d'urgence**
- ▶ **3. Téléphonnez aux pompiers, à la police et au SAMU**
- ▶ **4. Demandez à vos clients de se tenir à distance et avertissez-les :**

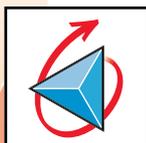


> **D'évacuer les alentours**

- > **De laisser le pistolet sur le véhicule**
- > **De ne pas mettre le moteur en marche**
- > **De ne pas utiliser de téléphone portable**

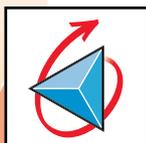


- ▶ **5. Ayez les extincteurs à portée de main pour pouvoir intervenir si besoin**
- ▶ **6. Gardez tout le monde à distance et attendez l'arrivée des secours**
- ▶ **7. Avertissez Shell en composant le numéro vert**
- ▶ **8. Prévenez votre responsable**



# En cas de début d'incendie ou de petits débordements (situations à risques)

- ▶ **1. Arrêtez la distribution en appuyant sur le bouton d'arrêt d'urgence**
- ▶ **2. Demandez à vos clients**
  - > De ne pas mettre le moteur en marche
  - > De pousser leur voiture au loin
  - > De ne pas utiliser de téléphone portable
- ▶ **3. Gardez votre calme**
- ▶ **4. Servez-vous de l'extincteur approprié pour maîtriser le début d'incendie**
- ▶ **5. Ou recouvrez la tache avec du sable ou du produit absorbant**
- ▶ **6. Jetez le produit absorbant dans un conteneur étanche en métal**
- ▶ **7. Avertissez votre responsable ou informez Shell au numéro vert**



## En cas d'accident sur la station

Si un accident se produit sur la station :

▶ **1. Appelez le numéro vert**

> (24 H/24)

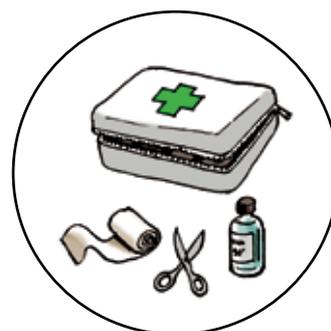
**0 800 33 86 86**

(de l'étranger : + 33 4 27 46 37 02)

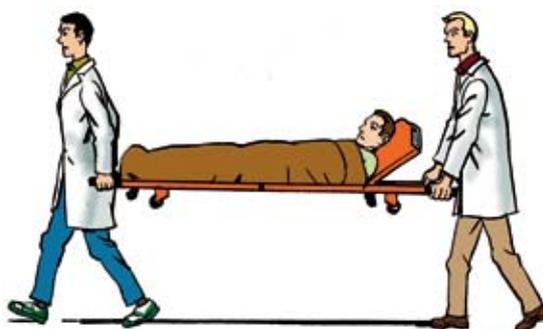
- Restez calme
- Énoncez clairement :
  - Votre nom
  - L'adresse et le numéro de PDV de votre station
  - Le motif de l'appel
    - ✓ Type d'accident (explosion, feu, pollution...)
    - ✓ Lieu de l'accident
    - ✓ Victimes ?
    - ✓ Dégâts matériels ?
    - ✓ Les secours ont-ils été prévenus ?



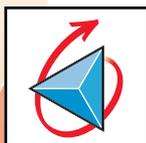
▶ **2. Avertissez votre responsable ou informez votre chef de secteur**



« En cas de blessures légères, donnez les premiers soins si vous êtes secouriste »



« En cas d'accident grave ou mortel, appelez les numéros d'urgence (POLICE, POMPIERS, SAMU) »



## Tableau à afficher sur le boîtier sécurité

Je suis sur la station-service Shell située :

RUE/Bd : .....

CODE POSTAL : ..... VILLE : .....

TELEPHONE :      N° PDV : .....

### SERVICES D'URGENCE

POMPIERS : **1 8**

ou

POLICE : **1 7** GENDARMERIE

ou

SAMU : **1 5**

### EN CAS D'INCIDENT/ACCIDENT NON MAITRISE

EN L'ABSENCE DU RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION, VOUS POUVEZ APPELER UN DE CES NUMEROS DANS L'ORDRE PRIORITAIRE INDIQUE CI-DESSOUS :

1	<input type="text"/>	Exploitant				
2	<input type="text"/>	Adjoint de l'exploitant				
3	<input type="text"/>	Territory Mger Shell				
4	<input type="text"/>	District Mger Shell				
5	<input type="text"/>					

**0 1** **5 7** **6 0** **6 5** **3 7** CET Colombes

Si vous êtes témoin d'un accident ou d'un incident pouvant avoir un impact sur les activités de la station-service Shell, utilisez le **numéro vert** et donnez dans l'ordre les informations suivantes :

1- VOTRE NOM

2- QUI RAPPELER (*nom, téléphone, adresse*)

3- MOTIF DE L'APPEL :

- Type d'accident (explosion, feu, pollution...)
- Lieu de l'accident
- Victimes ?
- Dégâts matériels ?
- Les secours sont-ils prévenus ?

### NUMÉRO VERT DE LA SOCIÉTÉ DES PÉTROLES SHELL

disponible 24h/24 **0** **8 0 0** **3 3** **8 6** **8 6**

Fiches de données Sécurité : [www.epc.shell.com](http://www.epc.shell.com)

N° d'urgence toxicologique : **0 4** **4 2** **7 4** **5 1** **1 5** disponible 24h/24

N° du dépanneur :      disponible 24h/24

N° aide psychologique : **0 1** **5 3** **0 4** **2 4** **8 0** disponible 24h/24



# Les principes de communication avec la presse

Si un journaliste appelle la station ou se présente à la station, procédez de la façon suivante :

- ▶ 1. Restez calme
- ▶ 2. Informez le journaliste de votre fonction
- ▶ 3. Répondez que vous n'êtes pas habilité pour répondre au nom de la société Shell

**Attention :**  
Vous n'êtes pas le porte-parole de la direction de Shell

- ▶ 4. Demandez au journaliste de laisser son titre, ses coordonnées et le nom de son journal en l'assurant qu'une personne ayant la compétence pour répondre à ses questions le contactera
- ▶ 5. Consignez tous les faits concernant le motif de l'appel ou de la demande
- ▶ 6. Informez votre responsable et le personnel en station
- ▶ 7. Appelez le poste de sécurité au numéro vert



# Les principes de communication avec l'extérieur

À la suite d'un incident, d'un accident ou d'une pollution accidentelle survenue sur une station-service du Réseau Shell, il se peut que vous soyez « en situation obligée » de communiquer « à chaud » sur cet événement ou de donner des informations relatives à cet événement aux autorités locales (DRIRE, mairie, préfecture...).

Nous vous rappelons les règles de communication suivantes :

- ▶ **1. Soyez certain des faits et de la manière dont vous allez les présenter**
- ▶ **2. Limitez-vous strictement à des informations factuelles identiques à celles données aux autorités locales**
  - > Ne donnez aucun avis personnel
  - > Ne spéculiez pas sur les causes possibles de l'incident, l'enquête s'en chargera
  - > Ne faites aucun commentaire sur des tiers, leurs actions ou leurs responsabilités
  - > Ne communiquez aucun numéro de téléphone direct
- ▶ **3. Réfléchissez avant de parler et faites répéter la question si vous ne l'avez pas comprise**
  - > Répondez aux 3 questions : QUI ? QUAND ? OU ?
  - > Faites attention aux questions : COMMENT ? POURQUOI ?
- ▶ **4. Proposez à votre interlocuteur de le mettre en relation avec un porte-parole de la société et demandez-lui ses coordonnées (nom, titre...)**
- ▶ **5. Communiquez impérativement à Shell par le numéro vert**
  - > Les coordonnées de votre interlocuteur
  - > L'intégralité du message que vous avez transmis



# Déclaration "Nearmiss"

À :

De :

## DÉCLARATION INCIDENT HSSE

**Description**  
*Mentionnez : Qui / Quoi / Quand / Où / Description succincte du Comment*

**Mesures préventives et/ou curatives qui ont été prises**

**Mesures préventives et/ou curatives encore à prendre**

**Déclarez vos situations qui auraient pu conduire à un incident**



intercalaire HSE Hygiène



# La propreté : reflet d'un état d'esprit !

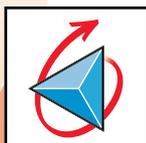
« Votre station doit être propre et ordonnée à tout moment de la journée »

Pour ce faire :

- ▶ 1. Établissez un programme de nettoyage adapté à votre station
- ▶ 2. Utilisez les détergents et le matériel appropriés en portant le cas échéant les EPI requis.
- ▶ 3. Ne laissez rien traîner et nettoyez dès que quelque chose est renversé ou salit la station
- ▶ 4. Profitez de vos allées et venues dans la station pour la maintenir propre et ordonnée



« Inspectez fréquemment les sanitaires : ils sont le reflet de la propreté générale de votre station »



# Attention : drogue et alcool

La présence d'alcool et de drogue (seringues, boîtes de médicaments vides, bouteilles d'alcool...) doit vous alerter

- ▶ 1. Ne ramassez jamais une seringue à main nue
- ▶ 2. Signalez leur présence à votre chef de station
- ▶ 3. Soyez très vigilant



« Le chef d'établissement doit s'assurer à tout moment que son personnel n'est pas sous l'influence de boissons alcoolisées ni d'aucune drogue ou substance similaire. La consommation de boissons alcoolisées ou de drogue est à éviter. Le chef d'établissement s'engage à faire diligence auprès de ses employés pour faire respecter les dispositions de l'article L 232-2 du Code du Travail relatives à la lutte contre l'alcoolémie »



# L'hygiène personnelle

▶ **1. Ayez une tenue propre et adaptée :**

- > Lavez-vous les cheveux régulièrement
- > Soignez votre coiffure, votre barbe ou votre moustache
- > Portez des vêtements propres et en bon état

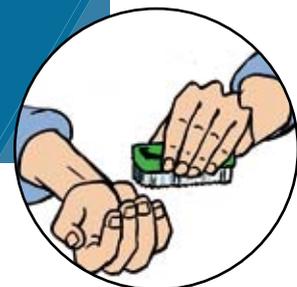


▶ **2. Ayez toujours les mains et les ongles propres**



**Nettoyez-vous les mains après avoir :**

- Utilisé les toilettes
- Touché votre visage ou vos cheveux
- Eternué ou utilisé un mouchoir
- Mangé
- Fumé
- Manipulé de l'argent
- Vendu des journaux
- Servi du carburant



# L'hygiène alimentaire et la chaîne du froid

Nous vous rappelons que (cf. Manuel de formation HACCP) :

## 1. Lutte contre les microbes

- > Ayez les mains propres
- > Conservez la nourriture sous film et avec date
- > Utilisez des pincettes, assiettes et plateaux plutôt que les mains
- > Désinfectez le plan de travail et les ustensiles
- > Séparez les produits crus et les produits cuits
- > Vérifiez les températures



« Seule la température à cœur des produits est à prendre en considération »

Rappel : 63° C minimum pour les produits chauds  
4° C maximum pour les produits frais

## 2. Vérifiez les produits livrés

- > La température des véhicules et des produits au moment de la livraison
- > L'état et l'apparence des produits à la livraison : cartons abîmés, emballage sous vide percés, conserves cabossées...
- > Les températures des meubles froids
- > Les DLC
- > Les DLUO

« Utilisez un thermomètre à sonde »



## 3. Respectez la chaîne du froid

### > Produit réfrigéré

Livraison  
0 à 4° C

PAS D'ATTENTE A  
TEMPÉRATURE  
AMBIANTE

Stockage immédiat  
0 à 4° C

### > Produit surgelé

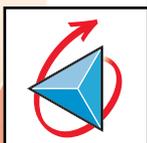
Livraison  
- 18° C

PAS D'ATTENTE A  
TEMPÉRATURE  
AMBIANTE

Stockage immédiat  
- 18° C

## 4. Lutte contre les insectes et les nuisibles

- > N'encouragez/ne tolérez pas la présence d'animaux perdus, errants ou sauvages
- > Fermez les poubelles avec un couvercle
- > Ne laissez pas traîner de la nourriture au sol



intercalaire HSE Santé



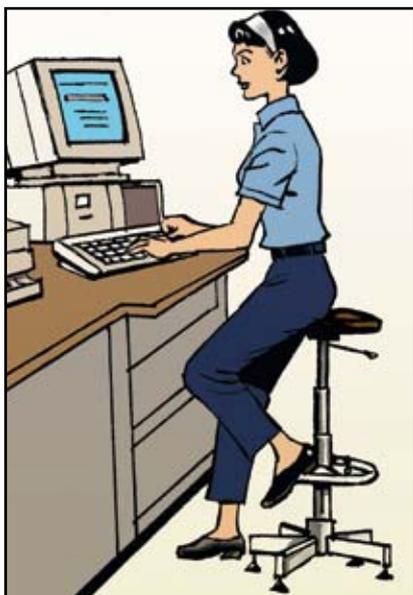
# La santé

▶ **1. Si vous souffrez de :**

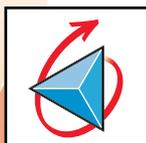
- > Vomissements
  - > Diarrhée
  - > Rhinopharyngite sévère
  - > Angine
- Signalez-le avant de prendre votre poste

▶ **2. Utilisez des pansements adaptés en cas de :**

- > Plaie
- > Bouton de fièvre
- > Eczéma
- > Furoncle
- > Eruption ou infection cutanée
- > Ongles incarnés
- > Blessure infectée



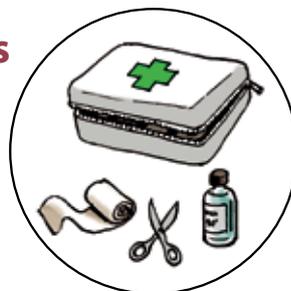
« Adoptez une bonne posture (dos bien droit) et reposez-vous sur un tabouret (haut et stable) »



# En cas de blessure



Les premières secondes font la différence



« Il est obligatoire d'avoir une trousse de premiers soins dans la station »

En moins d' **1 MINUTE**

Accédez à la trousse de premiers soins

En moins de **4 MINUTES**

Intervention sur les blessures légères

En moins d' **1 HEURE**

Tout blessé grave a été pris en charge

En moins de **4 HEURES**

Toute personne gravement accidentée a été intégrée dans un service spécialisé

## 1. C'est grave

Appelez le médecin le plus proche ou les pompiers au 18

## 2. Blessures légères

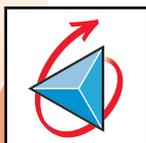
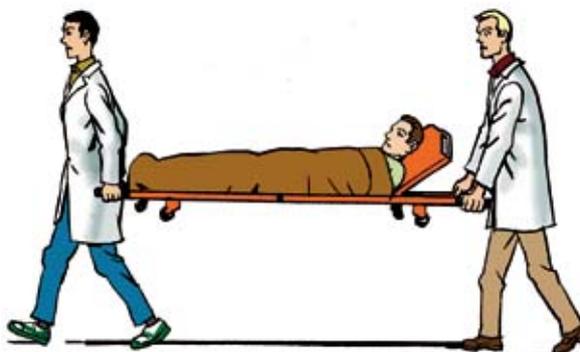
> CLIENTS

Vous n'avez pas le droit de soigner un client mais vous pouvez mettre votre trousse de premiers soins à sa disposition.

**Le client se soigne lui-même sous son entière responsabilité**

> PERSONNEL

Vous le prenez en charge à l'aide de la trousse de premiers soins.



# En cas d'intoxication par un produit industriel ou alimentaire vendu dans les stations Shell

## ▶ 1. Produits industriels

« En cas d'intoxication par un produit commercialisé par Shell : essence, gazole, fioul, lubrifiant, bitume, antigel, un médecin peut avoir besoin de consulter la Fiche de Données Sécurité (FDS) du produit »

> La FDS est mise à disposition gratuitement par :  
• INTERNET : <http://www.epc.shell.com>

> Contactez le numéro vert et demandez le point focal URGENCE TOXICOLOGIE :

**Numéro vert : 0800 33 86 86**

## ▶ 2. Produits alimentaires et boutique

> On vous signale une intoxication, vous demandez :

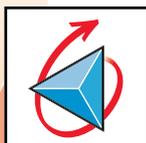
- quel produit
- la date et l'heure d'achat
- le lieu de vente
- le conditionnement s'il est récupérable

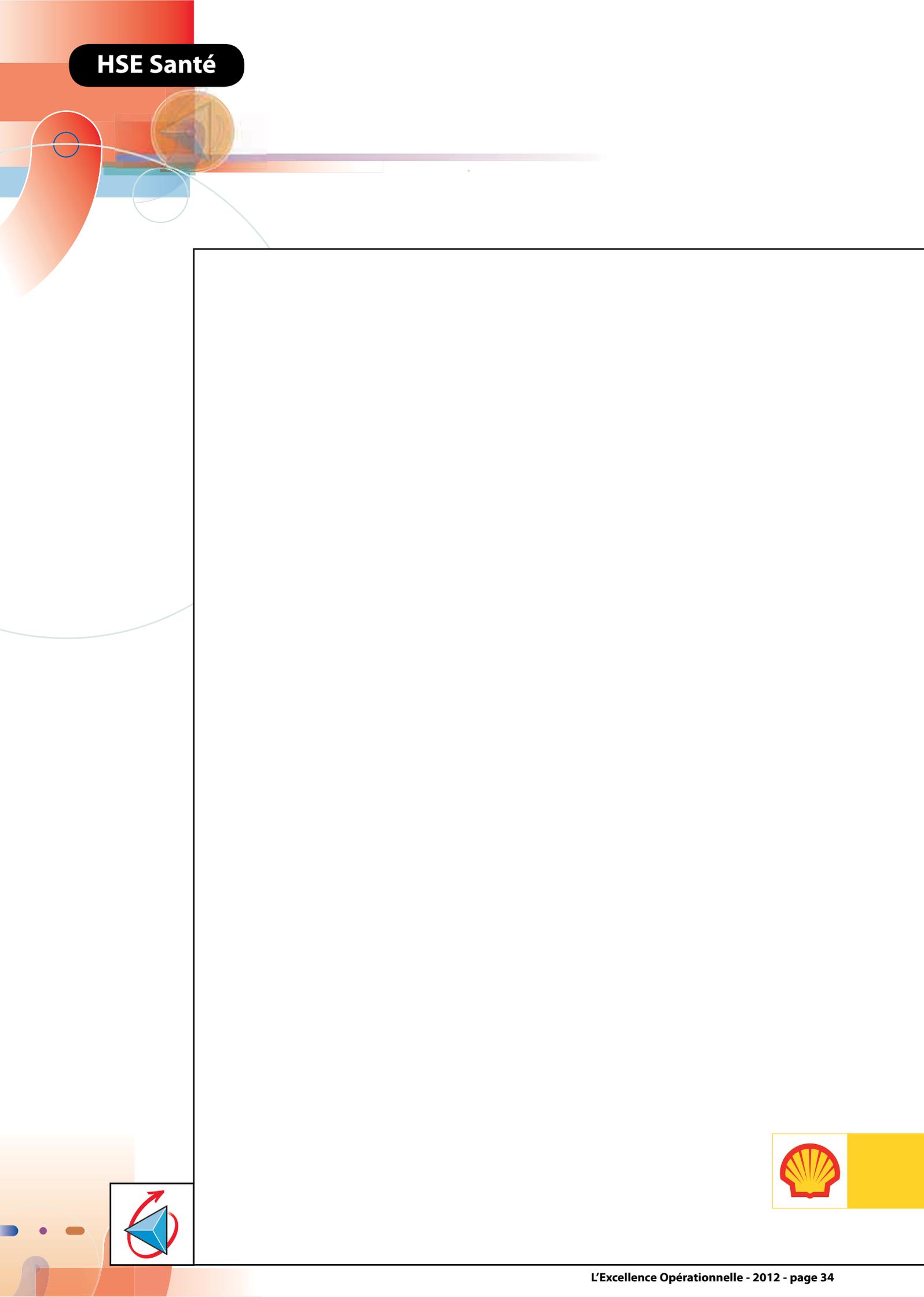


vous appelez :

- le n° vert : le cadre de permanence vous contactera immédiatement et vous lui communiquerez toutes les informations nécessaires.

**0800 33 86 86**





intercalaire HSE Sécurité



# La lutte contre l'incendie

▶ **1. Les extincteurs sont :**

- > Présents
- > Bien disposés
- > En nombre suffisant
- > En état de fonctionnement
- > Vérifiés régulièrement



▶ **2. Le bac à sable et la pelle sont disponibles**



▶ **3. La couverture anti-feu est présente**

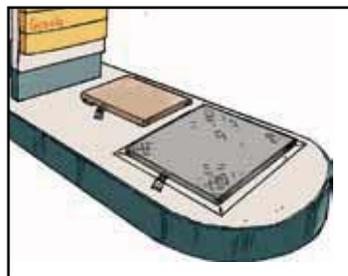
▶ **4. Les macarons réglementaires sont présents**

La réglementation rend obligatoire leur apposition sur tous les volucompteurs

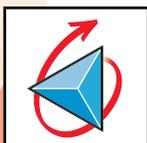


▶ **5. Les bouches de dépotage sont :**

- > Cadenassées
- > Identifiées



« Contrôlez que toutes les consignes de lutte contre l'incendie sont connues par votre personnel »



# La lutte contre l'incendie

## 6. Réserves de produit fixant ou neutralisant (100 litres)

Ce produit permet d'arrêter l'écoulement accidentel de carburant vers les égouts et/ou d'éviter l'extension d'un incendie ou d'une pollution. Il doit être maintenu « meuble ». La pelle est obligatoire.

## 7. Fuites et suintements de carburant

Ils peuvent être à l'origine d'émissions de vapeurs et provoquer des incendies et/ou des explosions.



## 8. Pistolets de volucompteurs

S'ils sont bloqués ou ne fonctionnent pas, ils présentent un risque d'épandage de carburant par suite de fausse manœuvre et/ou peuvent devenir des chalumeaux en cas d'incendie.



## 9. Bouches de jaugeage

Elles doivent être bien fermées et équipées d'une tirelire plombée pour éviter toute émission de vapeurs d'hydrocarbures.

## 10. Armoires et coffrets électriques

Ils doivent rester inaccessibles à toute personne non prévenue contre les dangers du courant électrique (serrures fermées, clés enlevées)

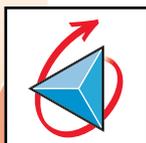
## 11. Sonorisation

Elle doit être en bon état de fonctionnement pour une intervention immédiate depuis la caisse en cas de fausse manœuvre ou de risque sur l'aire de distribution.



## 12. Récipients en matière plastique

Aucun récipient ne doit être utilisé pour stocker du carburant sur le site. Leur présence est interdite sur la piste. Ce matériau génère de l'électricité statique pouvant enflammer du carburant.



# Quelles sont les consignes en cas d'incendie ?

« Arrêtez immédiatement le dépotage et le ravitaillement des véhicules »

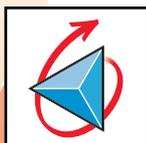
## 1. Les attitudes et les réflexes

- > Appuyez sur **LE BOUTON D'ARRÊT D'URGENCE**
- > Gardez votre sang-froid
- > Agissez rapidement mais sans précipitation
- > Attaquez l'incendie avec les moyens disponibles sur la station.  
Un feu attaqué à son début est toujours facilement éteint en quelques secondes.
- > Faites éloigner le camion-citerne et/ou les voitures
- > Éloignez les curieux
- > Alertez simultanément, si besoin est, les pompiers, la police ou la gendarmerie et les responsables de la société pétrolière



## 2. Les conseils pour attaquer un feu

- > N'attaquez jamais un feu :
  - provoqué par un court-circuit électrique avec un extincteur à eau ou à mousse avant d'avoir coupé le courant au tableau général
  - d'hydrocarbures avec de l'eau car cela augmenterait la surface enflammée
- > En cas de vêtements en feu :
  - Roulez-vous par terre
  - Ne courez pas
  - Enroulez-vous dans la couverture anti-feu



# L'utilisation des extincteurs

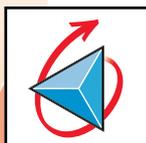
▶ **Tout le personnel doit être mis au courant par le chef d'établissement :**

- > de leur emplacement : **CONNAISSEZ-LES** et ne les déplacez pas.
- > de leur mode d'emploi : ne pas attendre l'incendie pour le lire : **SACHEZ VOUS EN SERVIR ET FORMEZ VOTRE PERSONNEL.**



FEU	Extincteur préconisé	Extincteur possible	Extincteur inefficace
> <b>Feux de classe A :</b> feux secs, papier, bois, paille, chiffons	Eau pulvérisée et additivée Poudre ABC	—	—
> <b>Feux de classe B :</b> feux gras (hydrocarbures, huiles)	Poudre ABC ou BC	L'eau pulvérisée additive	Eau
> <b>Feux de classe C :</b> feux de gaz (n'éteindre le feu que pour pouvoir fermer la vanne)	Poudre ABC ou BC Neige carbonique (CO2)	—	Eau Mousse
> <b>Feux d'origine électrique</b>	Neige carbonique (CO2)	Poudre ABC	Eau Mousse

« Lorsqu'un extincteur a servi ou a été vidé par inadvertance, procédez ou faites procéder à sa recharge immédiate afin d'être toujours prêt à faire face à un nouvel accident »



# Les consignes en cas de risques d'incendie (écoulement, fuite, débordement)



## Instruction

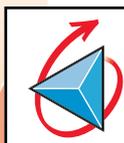
- ▶ **1. Arrêtez la distribution en appuyant sur le bouton d'arrêt d'urgence**
- ▶ **2. Éloignez les voitures sans mettre en marche les moteurs**
- ▶ **3. Alertez les pompiers, la police ou la gendarmerie et les responsables de la société pétrolière**
- ▶ **4. Interdisez toute production de feu ou d'étincelle :**
  - > Cigarettes
  - > Allumettes, briquets...
  - > Chocs d'objets métalliques
  - > Mise en marche d'un moteur
  - > Soudure, meulage...



- ▶ **5. Interdisez l'utilisation du téléphone portable**
- ▶ **6. Faites évacuer les locaux**
- ▶ **7. Éloignez les curieux**
- ▶ **8. Constituez des barrages empêchant l'écoulement des hydrocarbures vers les caniveaux**



« N'envoyez jamais les hydrocarbures dans les égouts »



# L'autorisation de travail

« **Aucun travail ne peut se faire sans autorisation de travail et permis de feu si nécessaire** »

## ▶ 1. Les objectifs de l'autorisation de travail :

- > Informer
- > Définir le travail
- > Identifier les risques
- > Prendre les mesures de sécurité

Le document doit être rempli conjointement par le responsable de la station-service et celui des travaux à effectuer, avant le début des travaux et après leur achèvement.

Les travaux ne peuvent commencer qu'après la visite des lieux et l'approbation avec signature des parties concernées.

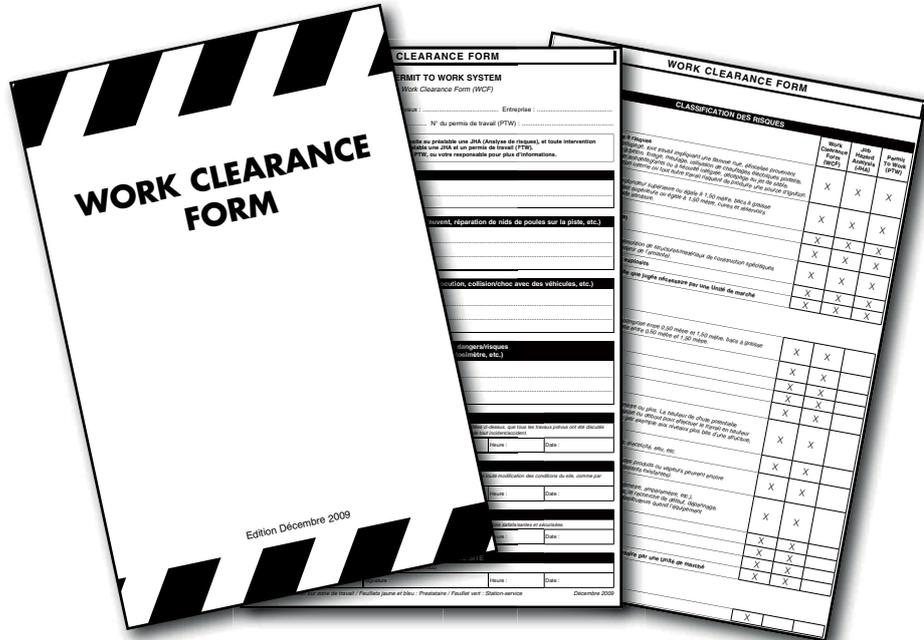


## ▶ 2. Les mesures de sécurité obligatoires pour tous les travaux :

- > Interdiction de fumer
- > Interdiction d'utiliser un téléphone portable
- > Tenue correcte (torse nu et shorts interdits)
- > Équipement de protection personnelle adapté au travail en cours (chaussures de sécurité, lunettes, gants, casque anti-bruit...)
- > Travaux à chaud interdits sans utilisation d'un permis de feu
- > Balisage correct du chantier/accès et circulation piétons et véhicules préservés



# Le "work clearance form"



▶ **Le Work Clearance Form est une obligation légale du Groupe Shell vis-à-vis des entrepreneurs.**

- > L'entrepreneur doit s'informer de la présence d'autres entrepreneurs chez le Retailer (ou son représentant).
- > En cas de co-activité, les entrepreneurs devront s'assurer qu'aucune interférence n'est possible entre eux et devront au besoin adapter leur plan de prévention.

▶ **Le Work Clearance Form dans la pratique**

- > Le Retailer désigne une personne habilitée à signer le Work Clearance Form.
- > Le représentant du Retailer informe l'entrepreneur de la présence éventuelle de co-activité (par exemple : une entreprise va venir entretenir les zones vertes, une livraison est prévue, ...).
- > Le représentant du Retailer signe le WCF avant le début des travaux et à la fin des travaux (un nouveau document doit être complété chaque jour).

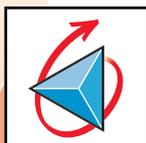
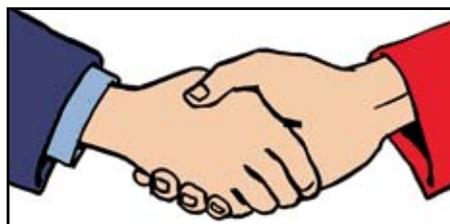


# Le permis de feu

« Un permis de feu est obligatoire pour tous les travaux à chaud car la station-service est un site à risques (présence d'hydrocarbures et de zones présentant des risques d'incendie ou d'explosion) »



- ▶ **1. Tous les travaux de réparation ou d'aménagement nécessitant l'emploi d'une flamme, d'une source de chaleur ou avec production d'étincelles sont interdits**
  - > Sans établir un permis de feu
  - > Pendant un dépotage
  
- ▶ **2. Le permis de feu**
  - > Est une procédure de travail qui doit être appliquée par le personnel de l'entreprise extérieure qui doit effectuer des travaux à chaud sur la station-service
  - > Fait partie du document « Autorisation de travail »
  - > Doit être rempli par l'entreprise extérieure et l'exploitant



# Les protocoles de sécurité

## ▶ 1. De quoi s'agit-il ?

Un protocole est établi entre l'exploitant responsable de la station et le chauffeur/transporteur.

> Cas 1 : les entreprises de transport permanentes

Le protocole sera fait une fois pour toutes avec le chauffeur qui se présentera lors de la première livraison.

> Cas 2 : les livreurs ponctuels

Le protocole doit être établi sur place avec le chauffeur à chaque livraison.

## ▶ 2. Quel est votre outil ?

> Un bloc constitué de 25 protocoles

> Un protocole = 3 pages

- Une page blanche, détachable = un accusé de réception
- Une page blanche, détachable = un carbone à destination du transporteur/conducteur/livreur
- Une page jaune = elle reste dans le bloc de la station. Elle peut être demandée par l'inspecteur du travail.

« L'esprit de ce document et de la loi est de s'assurer que toute personne effectuant une livraison (carburant, produits alimentaires et autres) a été informée des risques liés aux activités sur une station-service »



# Les consignes à respecter au dépotage de carburant

## ► Respectez ces consignes :

- > L'accès au dépotage doit être dégagé
- > A l'arrivée du camion de livraison, guidez si nécessaire le chauffeur pour l'aider à placer son camion en bonne position de dépotage
- > Vérifiez à partir du document de livraison que la livraison vous est bien destinée
- > Contrôlez que vos stocks restant en cuve vous permettent bien de recevoir l'intégralité de la livraison prévue
- > Avant le dépotage, assurez-vous que les clapets de fond de cuve du camion sont bien en position ouverte
- > Si votre station est équipée « récupération vapeurs », vérifiez que les flexibles « liquide » et « vapeurs » sont connectés
- > Le camion doit être mis à la terre
- > Tous les capots de trou d'homme de la citerne doivent être fermés pendant le dépotage
- > Précisez au chauffeur la répartition de la livraison par cuve ainsi que l'affectation des bouches de dépotage
- > Vérifiez avant l'ouverture des vannes du camion que les branchements sont correctement réalisés, afin d'éviter d'éventuelles erreurs de livraison



- > Assurez-vous que le chauffeur a bien replacé les bouchons sur les bouches de dépotage et qu'ils sont serrés hermétiquement
- > Signez le document de livraison et apposez-y la date, l'heure de livraison et le cachet commercial de la station, en veillant à ce que les quantités soient bien rectifiées lorsque les volumes livrés sont différents de ceux prévus
- > Guidez le chauffeur pour l'aider à sortir de la station



# Les consignes à respecter au dépotage de carburant

▶ **Interdisez poliment mais fermement de :**

- > Mettre du produit en fûts tant à partir du camion qu'à partir des distributeurs
- > Terminer le dépotage d'un produit dans le réservoir d'un autre produit, même pour de faibles quantités
- > Fumer pendant le dépotage
- > Faire un dépotage en cas de travaux à chaud ou de feu
- > Dépoter plus de trois compartiments à la fois
- > Purger des compartiments à l'aide du seau en aluminium
- > Ouvrir les capots de trou d'homme de la citerne après le dépotage



# La sécurité des clients en station

## Interdisez de :

- ▶ **1. Verser du carburant dans un récipient non homologué pour cet usage**
- ▶ **2. Distribuer du carburant à des véhicules à 2 roues quand il y a une personne assise sur le véhicule**
- ▶ **3. Bloquer le levier de commande du pistolet de distribution (cale en bois, crochet métallique...) autrement que par le dispositif prévu sur l'appareil**
- ▶ **4. Laisser traîner les flexibles au sol (ils pourraient être accrochés par un pare-chocs ou encore être écrasés par le passage répété des véhicules)**



« Servez-vous du micro de la sonorisation pour rappeler les consignes de sécurité aux automobilistes qui ne les respectent pas »



## Faites respecter ces consignes



Arrêtez votre moteur avant de vous servir



Éteignez votre cigarette avant de descendre de votre véhicule



N'allumez pas de flamme nue sur la piste



N'utilisez pas votre téléphone portable avant de pénétrer sur la piste de la station selon la recommandation des fabricants de téléphones mobiles



## **Directive européenne ATEX (Atmosphères explosives)**

**Des mélanges inflammables/explosifs peuvent être rencontrés aux endroits suivants :**

- > Autour de vos compteurs
- > Près du poste de déchargement des hydrocarbures (essence/diesel/LPG)
- > Dans les chambres de visite des réservoirs
- > Dans le séparateur d'hydrocarbure
- > Dans l'enclos autour du réservoir LPG

Ces zones sont identifiées dans la station par des autocollants "EX" jaune et noir :



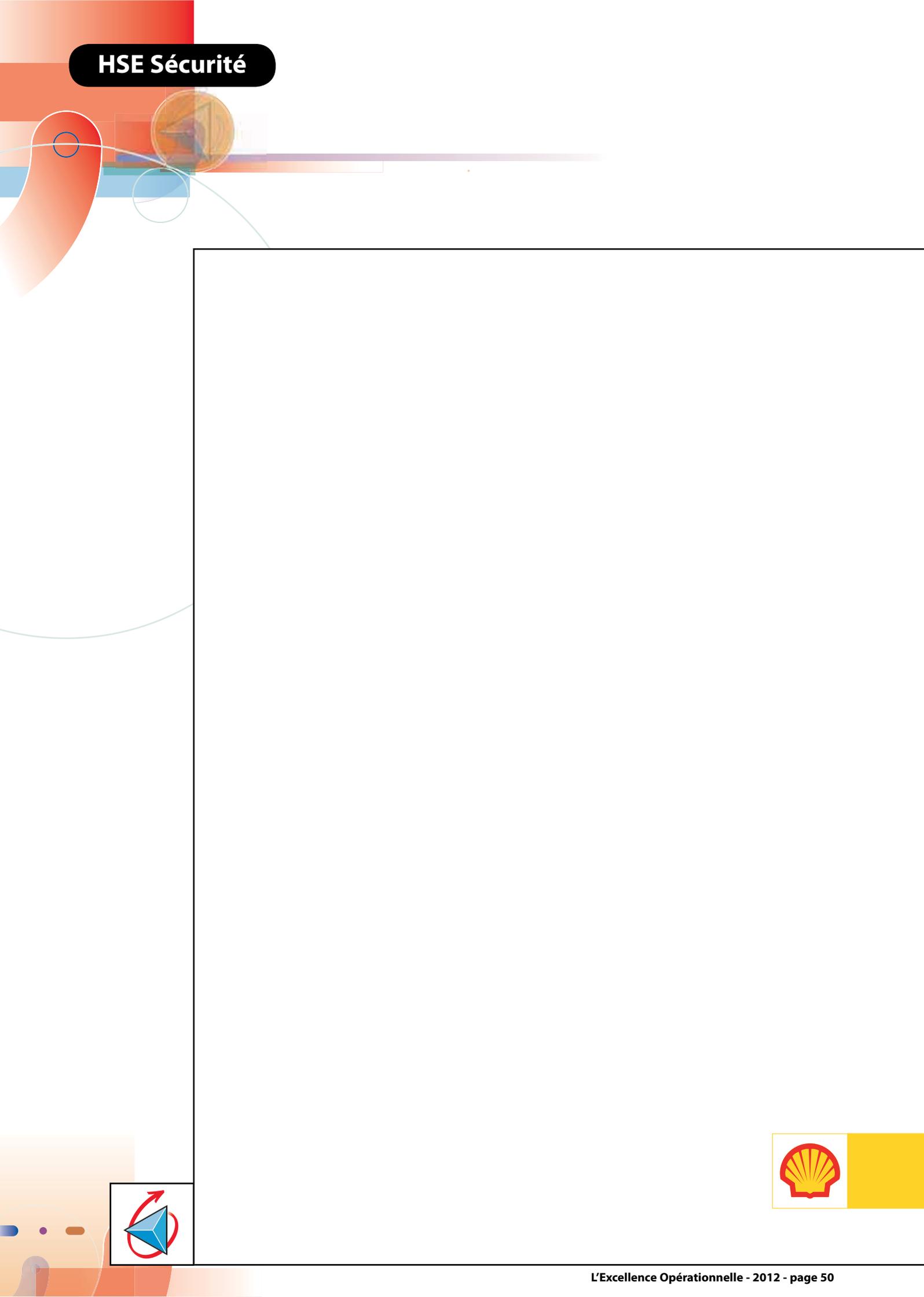
Un plan délimitant ces zones (appelé plan de zonage) est également disponible dans chaque station.

Les mesures à prendre dans ces zones sont les suivantes :

- > Ne pas utiliser d'appareil électrique dans ces zones (sauf s'il est certifié antidéflagrant)
- > Éviter l'électricité statique (par exemple : les vêtements) et les étincelles (par exemple : utiliser des outils en bronze)
- > Éteindre les GSM

**Tout témoin d'un incendie doit suivre les procédures SHELL affichées sur place.**





intercalaire HSE Sûreté



# Comment lutter contre l'insécurité ?

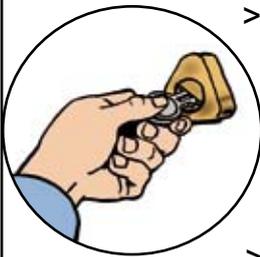
« L'activité d'une station-service crée des risques liés aux fonds qui y circulent »

## Les recommandations quant à la manipulation de l'argent

▶ **1. Ayez le minimum nécessaire d'espèces en caisse et respectez les montants couverts par l'assurance**



▶ **2. Faites des transferts vers le coffre aussi souvent que possible :**



- > Séparez chèques et espèces dans le coffre (si possible à des niveaux différents)
- > Respectez la règle des 2 portes
  - coffre ouvert = bureau fermé
  - bureau ouvert = coffre fermé
- > Ne divulguez jamais la combinaison du coffre
- > Ne laissez jamais les clés sur le coffre ou les portes
- > Utilisez des clés infalsifiables

▶ **3. Ne parlez pas argent, effectifs... avec les clients**

▶ **4. Faites les comptes**

- > Bureau fermé
- > Jamais à la vue des clients

▶ **5. Utilisez les systèmes de sécurité existants : coffres-forts, valises, gâche électrique...**



▶ **6. Laissez le tiroir-caisse vide et ouvert en quittant la station-service**

▶ **7. Sécurisez votre sécurité : portes sensibles fermées**



## Quelles sont les mesures et attitudes préventives ?

- ▶ **1. Soyez vigilant à l'ouverture et à la fermeture de la station-service**
  - > Faites attention aux véhicules et individus suspects
  - > Vérifiez qu'aucune personne ne s'est cachée dans la station (magasin, toilettes...) avant de fermer

- ▶ **2. Ayez l'œil pour repérer toute situation anormale**

- ▶ **3. Etablissez un contact visuel avec les clients qui entrent sur la station et dans le magasin**



- ▶ **4. Demandez aux motards qui entrent dans le magasin de retirer leur casque**



« Les habitudes peuvent être votre pire ennemi : trajets à la banque (heure, personne, contenant, véhicule...) »



# Que faire lors d'une agression

Si l'agression a lieu sur la station malgré les mesures de précaution, c'est que la prévention a échoué. Il s'agit dès lors de protéger votre vie

- ▶ **1. Gardez votre calme**
  - > Ne faites pas de gestes brusques
  - > Baissez les yeux
  - > Ne résistez pas

« Votre vie vaut plus que de l'argent »

- ▶ **2. Coopérez**
  - > Ne cherchez pas à vous défendre
  - > Évitez de faire dégénérer la situation
  - > N'utilisez pas de bouton d'appel d'urgence
  - > Obtempérez



« Ne jouez pas au héros »

- ▶ **3. Ne cherchez pas à berner ou à tromper les braqueurs. Certains braqueurs peuvent devenir violents s'ils se sentent menacés**

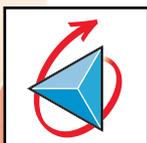


# Que faire après une agression

« Prenez soin de la personne agressée. Elle est choquée et confuse. Ne plaisantez pas. Elle doit pouvoir s'exprimer en toute sécurité sur ce qu'elle a ressenti »

Dans tous les cas :

- ▶ **1. Prévenez la police, le SAMU si besoin et votre responsable**
- ▶ **2. Prenez soin de la victime, prévenez ses proches et accompagnez-la si nécessaire**
- ▶ **3. Demandez une assistance psychologique si besoin**  
> INSTITUT D'ACCOMPAGNEMENT POST-TRAUMATIQUE  
01 47 11 74 77
- ▶ **4. Enregistrez l'incident sûreté et communiquez à Shell**
- ▶ **5. Ne divulguez jamais de détails à la presse sur le montant volé**



# Comment aider un(e) collègue après une agression ?

## ▶ A faire

- > Chercher un endroit calme
- > Répondre aux premiers besoins (eau, enfants à l'école,...)
- > Rester naturel
- > Accepter les faiblesses
- > Laisser s'exprimer les émotions
- > Etre compréhensif et patient
- > Encourager à parler
- > Laisser tout le monde s'exprimer
- > S'occuper de son retour à la maison
- > Le revoir par la suite



## ▶ A ne pas faire

- > Réagir avec cynisme (on vit toujours !)
- > Juger ce qui s'est passé / les réactions
- > Banaliser (ce n'est pas grave)
- > Parler de ses propres expériences
- > Faire le travail de la justice / police
- > Dire ce qu'il (elle) doit faire



# Que faire en cas de manifestation ou d'occupation sur la piste ?

- ▶ **1. Appelez la police (dès que l'intervention des manifestants est potentiellement connue)**
- ▶ **2. Informez le plus vite possible votre chef de secteur ou le numéro vert à défaut**
- ▶ **3. Restez calme et neutre**
  - > Acceptez les prospectus
  - > N'entrez pas en conflit avec les manifestants
  - > Incitez par vos actes et propos au maintien de la sécurité des biens et des personnes
- ▶ **4. Réduisez la distribution en fonction de la répartition ou de la concentration des manifestants**
  - > Soit en ouvrant et en fermant les portes
  - > Soit en n'utilisant que les pompes proches des comptoirs et éloignées de la chaussée
- ▶ **5. Si vous ne contrôlez pas les actions dangereuses (fumeurs, téléphones portables...) :**
  - > Fermez la station
  - > Bloquez les pompes
  - > Si besoin, enlevez tous les objets présents à l'extérieur susceptibles d'être utilisés comme armes
- ▶ **6. Si vous pensez qu'un équipement a été endommagé, ne vous en servez surtout pas avant d'avoir l'aval d'un technicien compétent dans ce domaine et/ou du service de maintenance de Shell**



**« Si la manifestation n'est pas agressive, vous pouvez continuer l'activité commerciale. Dès qu'il y a une menace sur les clients, le personnel ou les biens, fermez la station »**



# Les procédures de mise en alerte - VIGIPIRATE -

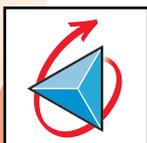
Les menaces auxquelles les biens de la société peuvent être exposés varient selon un large éventail qui va du petit vol de bas niveau d'un côté, jusqu'à la violence à haut niveau de l'autre.

En cas de menaces extérieures envers le personnel et ou les biens des sociétés Shell en France, la Direction peut demander de mettre en place des mesures particulières de mise en alerte des installations.

La mise en alerte peut être également demandée dans le cas de menace terroriste vis-à-vis de la France ou des intérêts de la France en général, même si cette menace ne vise pas les sociétés pétrolières ou Shell en particulier (exemple : VIGIPIRATE).

En fonction des menaces exercées, il existe 3 niveaux de mise en alerte : **M1, M2 et M3**

Ces niveaux sont définis par rapport à un niveau de référence : **M0.**



## Les procédures de mise en alerte - VIGIPIRATE -

### M0

**M0 est le niveau de surveillance et de contrôle exercé en période d'exploitation normale.**

#### STATION OUVERTE A LA CLIENTÈLE

- > Assurez-vous que les consignes de sécurité sont à jour
- > Mettez en place tout le matériel de lutte contre le feu et rendez-le opérationnel
- > Gardez les abords de la station propres et accessibles
- > Assurez-vous de la bonne connaissance des consignes de sécurité et de protection par l'ensemble du personnel
- > Sensibilisez tout le personnel pour qu'il signale immédiatement toute anomalie (colis suspect, véhicule en stationnement anormal, personne douteuse qui observe...)

#### STATION FERMÉE

- > Rentrez tout le matériel de piste à l'intérieur
- > Fermez toutes les portes et les fenêtres
- > Mettez la station en sécurité
- > Assurez-vous que rien ne traîne sur la piste

### M1

**La mise en alerte M1 est une situation de veille. Il s'agit de vérifications immédiates des points suivants, sans que cette liste soit restrictive.**

- > Contrôlez le bon état des clôtures et des fermetures électriques des portes
- > Testez l'éclairage de secours et le groupe électrogène
- > Contrôlez le bon fonctionnement du téléphone, du fax et des systèmes d'alarme
- > Sensibilisez le personnel pour une vigilance renforcée notamment avec la vente et le stockage des bouteilles de gaz et des produits alimentaires
- > Respectez les consignes qui pourraient être données directement par les autorités locales

### M2 et M2 bis

**La mise en alerte M2 est une situation de vigilance. Il s'agit d'appliquer les mesures d'alerte M1 et de les compléter par les actions suivantes.**

- > Renforcez le personnel, notamment aux heures sensibles (ouverture, fermeture et heures d'affluence)
- > Si possible enlevez ou fermez les poubelles situées sur la piste, sinon assurez-vous qu'elles soient régulièrement vidées.
- > Diffusez au personnel concerné les consignes de conduite à tenir en cas de réception d'un envoi suspect, livré par du personnel ou par une société inconnue
- > Portez une attention particulière à tout véhicule non identifié qui reste sur le site ou à proximité du site
- > Maintenez un éclairage minimum sur la piste et dans la boutique la nuit
- > Renforcez la surveillance des eaux conditionnées (stockage, linéaires, présentoirs)

### M3

**La mise en alerte M3 est une situation de vigilance renforcée. Il s'agit d'appliquer les mesures d'alerte M1 et M2 et de les compléter par les actions suivantes.**

- > Effectuez un gardiennage permanent (jour et nuit)
- > Si la station est classée sensible par les autorités gouvernementales, assurez-vous du dispositif prévu pour la protection tant interne qu'externe par le Ministère de la Défense
- > Limitez les heures d'ouverture et focalisez-vous sur l'activité principale
- > Gardez un contact permanent avec les autorités de police ou de gendarmerie
- > Se préparer aux interventions en cas de crise :
  - a- constitution de stocks suffisants et limitation/quota des ventes
  - b- chaîne alimentaire : contrôles aléatoires sur les zones de stockage, linéaires, présentoirs.



intercalaire HSE Environnement



## Qu'est-ce que le Développement Durable ?

**Soucieux de respecter la nature et d'apporter sa contribution aux efforts écologiques, Shell a intégré dans ses stations des dispositifs de protection de l'environnement :**

- > De lutte contre la pollution
- > De gestion des déchets



**« Un développement est durable s'il permet de satisfaire aux besoins des populations actuelles sans compromettre ceux des générations futures »**

Conférence de Rio sur le Développement Durable, 1992

**Le premier risque de pollution sur la station est la fuite de carburant.**

**Pour réduire ce risque :**

- ▶ **1. Remontez toute variation anormale de vos stocks en renseignant quotidiennement votre "Livre des Stocks Carburants" (LSC)**
- ▶ **2. Informez votre chef de secteur et vérifiez minutieusement vos stocks dans les jours qui suivent en utilisant la fiche d'enregistrement État du suivi des livraisons, ventes et stocks carburants (SLVSC)**
- ▶ **3. Faites vérifier vos installations**



# La réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement

Décret du 22 juin 1998, Ministère de l'Environnement.

### 1. Jaugeage

- > Le tube de jaugeage doit être normalement fermé à sa partie supérieure par un tampon hermétique qui ne sera ouvert que pour le jaugeage.
- > Cette opération devra être interdite pendant l'approvisionnement du réservoir.
- > Pour les liquides inflammables de catégorie B, l'orifice du jaugeage par « pige » ne doit pas déboucher dans les locaux habités ou occupés.

### 2. Contrôle de remplissage

- > Toute opération de remplissage doit être contrôlée par un dispositif de sécurité qui interrompt automatiquement le remplissage du réservoir lorsque le niveau maximal d'utilisation est atteint.
- > Ce dispositif limiteur de remplissage doit être autonome et fonctionner lorsque le ravitaillement du réservoir s'effectue par gravité ou avec une pompe.
- > Sur chaque canalisation de remplissage et à proximité de l'orifice doit être mentionnée, de façon apparente, la pression maximale de service du limiteur de remplissage.
- > Il est interdit de faire subir au limiteur de remplissage, en exploitation, des pressions supérieures à la pression maximale de service.

### 3. Les renouvellements d'épreuve

- > Les réservoirs à double enveloppe sont dispensés des renouvellements d'épreuve.
- > Nouvelles installations
  - En fosse : le premier renouvellement de l'épreuve devra avoir lieu 25 ans au plus tard après sa date de mise en service puis, à partir de cette date, le délai maximal qui pourra s'écouler entre 2 épreuves successives est fixé à 5 ans.
  - Enfouis : le premier renouvellement de l'épreuve devra avoir lieu 15 ans au plus tard après sa date de mise en service, le 2<sup>e</sup> renouvellement 10 ans au plus tard et, à partir de cette date, le délai maximal qui pourra s'écouler entre 2 épreuves successives est fixé à 5 ans.



# Les déchets industriels spéciaux

Investissez-vous dans la collecte des Déchets Industriels Spéciaux (DIS) vers des unités de retraitement conformément aux dernières dispositions légales.

## ► Quels sont les DIS de la station ?

- > Les pneumatiques
- > Les batteries
- > Les piles
- > Les filtres à huile
- > Les liquides de refroidissement
- > Les emballages souillés
- > Les petites ferrailles
- > Les pots d'échappement
- > ....



## Quelques chiffres pour l'ensemble des stations :

20 000 batteries / an

30 000 piles / an

70 000 filtres / an

10 à 15 tonnes de liquide de refroidissement / an

## ► Comment allez-vous les maîtriser ?

Shell a recours à un prestataire spécialisé et agréé pour effectuer ces prestations. Ce sera pour l'ensemble des stations une homogénéisation et une attractivité des prix de collecte et de traitement



# Les huiles usées

## 1. Que prévoit la législation ?

> Les seuls modes d'élimination autorisés des huiles usées sont :

- le recyclage
- la régénération
- l'utilisation industrielle comme combustible par des entreprises autorisées



*Obligation de récupérer les huiles usées dans un réservoir adapté*

**Interdiction d'évacuer les huiles usées dans les égouts**

Toute personne qui **PRODUIT OU DÉTIENT DES DÉCHETS** dans des conditions de nature à générer des effets nocifs sur le sol, la flore et la faune, à dégrader les sites ou les paysages, à polluer l'air ou l'eau, à engendrer des bruits et des odeurs et, d'une façon générale, à porter atteinte à la santé de l'homme et à l'environnement, est tenue d'en assurer ou d'en faire **ASSURER L'ÉLIMINATION** conformément aux dispositions de la présente loi, dans des conditions propres à **ÉVITER** lesdits effets.

*Loi du 15 juillet 1975*

*Décret n°79-981 du 21 novembre 1979 sur les huiles usées*

## 2. Comment gérer les huiles usées ?

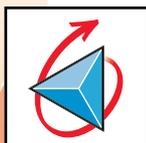
- > Stockez-les dans des réservoirs étanches prévus pour la récupération
- > Ne mélangez pas les huiles avec de l'eau ou d'autres déchets non huileux
- > Puis :

- Remettez-les aux ramasseurs agréés
- ou
- Assurez le transport des huiles usées jusqu'à un éliminateur agréé

## 3. Quels sont les bons réflexes à adopter ?

- > Nettoyez toute tache d'huile immédiatement
- > Ramassez les chiffons gras au fur et à mesure et stockez-les dans :
  - un récipient métallique fermé avec un couvercle métallique
  - ou
  - un récipient anti-feu

**« Les chiffons gras sont susceptibles de s'enflammer ou de contribuer à l'extension d'un incendie »**



# Les déchets d'hydrocarbures

## En cas d'accident :

- ▶ **1. Constituez des barrages pour éviter l'écoulement du carburant vers les caves, sous-sols et caniveaux :**
  - > Avec du sable
  - > Avec de la terre
  - > Ou tout autre matériau incombustible
  
- ▶ **2. Récupérez-le**
  - > Soit par repompage
  - > Soit à l'aide d'un produit absorbant (serviette oléophite)
  
- ▶ **3. Faites procéder à son évacuation par une société agréée** (liste disponible dans les DRIRE ou les préfectures)

« Il est interdit d'évacuer des hydrocarbures dans les égouts »

