

Prix des bonnes pratiques

«Lieux de travail sains» 2023-2025

ÉTUDE DE CAS



Réduction des risques liés encourus par les coursiers dans le cadre du travail sur les plateformes numériques

ORGANISATION/ENTREPRISE

Thuisbezorgd.nl

PAYS

Pays-Bas

SECTEUR

Plateforme de livraison de denrées alimentaires (service de messagerie)

TÂCHES

Récupération et livraison des commandes de denrées alimentaires aux clients

Introduction à l'étude de cas

Les coursiers à vélo travaillant pour Thuisbezorgd.nl, une plateforme numérique de livraison de denrées alimentaires aux Pays-Bas, sont exposés à des risques d'accidents de la route et à des conditions météorologiques très difficiles. Soucieuse de la sécurité et de la santé de son personnel, l'entreprise a mis en place le port obligatoire du casque, une formation à la sécurité sur une plateforme en ligne, un outil d'inspection des vélos avant chaque prise de service, une assistance d'urgence en direct et une application de détection des accidents.

Contexte

Thuisbezorgd.nl, filiale de Just Eat Takeaway.com, est une importante plateforme en ligne de livraison de denrées alimentaires aux Pays-Bas, employant plus de 5 000 coursiers. Ces derniers récupèrent les commandes auprès des partenaires et les livrent aux clients à l'aide d'une flotte respectueuse de l'environnement. Grâce à une application mobile dédiée, installée sur leur téléphone, les coursiers disposent en temps réel des instructions nécessaires ainsi que de l'itinéraire de leurs livraisons.

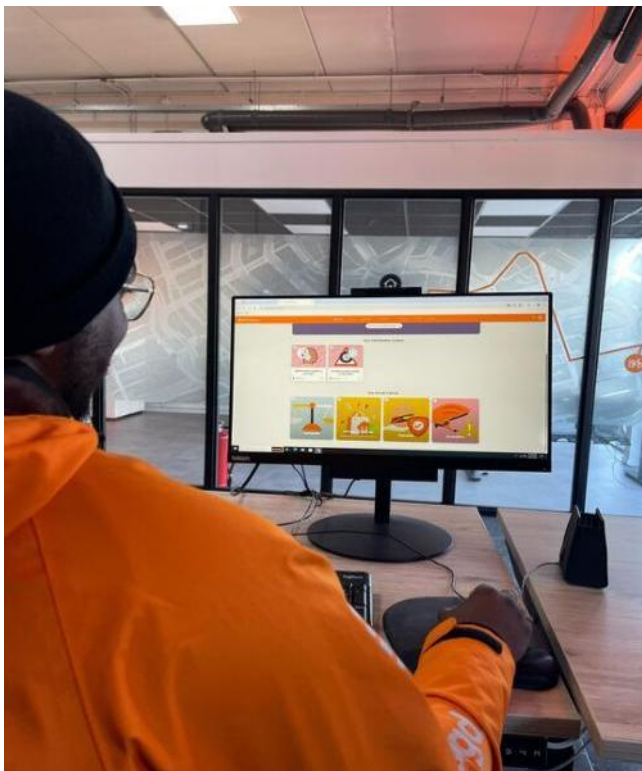
Les coursiers sont employés en tant que salariés, ce qui leur garantit un ensemble d'avantages, au nombre desquels la sécurité de l'emploi, un revenu stable, des horaires fixes ou flexibles, des congés de maladie payés et une couverture d'assurance. Chaque coursier reçoit par ailleurs un équipement de protection individuelle (EPI) complet et bénéficie d'une formation approfondie visant à assurer sa sécurité et à optimiser ses performances. Thuisbezorgd.nl s'attache à promouvoir un environnement de travail sûr et sain, en appliquant des procédures rigoureuses conformes aux

normes ISO en matière de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Néanmoins, les coursiers restent exposés aux risques liés à la circulation routière et aux conditions météorologiques difficiles. Pour y faire face, Thuisbezorgd.nl a investi massivement dans des mesures d'atténuation des risques. En cas d'accident, elle dispose de protocoles d'intervention d'urgence et de systèmes d'assistance immédiatement activables. Ces initiatives s'appuient sur des évaluations des risques, les retours d'expérience des coursiers, des enquêtes et diverses autres sources d'information, afin de garantir une amélioration continue.

Objectifs

L'objectif est de créer un environnement de travail plus sûr, de réduire au minimum les incidents de sécurité et de prévenir ou d'atténuer la gravité des blessures à la tête grâce à un ensemble de mesures de contrôle définies à partir des évaluations des risques réalisées.



© Thuisbezorgd

Quelles actions ont été mises en œuvre et comment?

La politique de Thuisbezorgd.nl en matière de santé et de sécurité au travail définit des cadres couvrant l'évaluation des risques, la conformité réglementaire, les audits, la gestion des conditions météorologiques extrêmes, la gestion des incidents et bien d'autres activités encore. Parmi les mesures d'atténuation les plus efficaces figurent le port obligatoire du casque pour tous les coursiers ainsi que la mise en place de divers contrôles portant notamment sur la formation, l'assistance d'urgence et l'inspection des véhicules.

- **Assistance d'urgence** – Les coursiers travaillent seuls et sont exposés à des risques susceptibles de provoquer des blessures, ce qui nécessite la mise à disposition d'une assistance rapide et appropriée. Ils sont en communication directe avec des agents, par message ou par appel, et bénéficient d'un soutien continu pendant leur service pour gérer tout incident, accident ou besoin particulier. Cette organisation permet de garantir une intervention rapide et efficace en cas d'urgence. L'entreprise prévoit également d'intégrer Flare, une application mobile dotée d'un système automatisé de détection des accidents et d'alerte SOS, directement dans l'application utilisée par les coursiers.
- **Inspection du véhicule** – Les coursiers à vélo doivent faire inspecter leur vélo avant chaque prise de service afin de s'assurer qu'il est en parfait état de fonctionnement, ce qui contribue à prévenir les accidents et les perturbations de livraison. Dans un souci de rationalisation du processus, l'entreprise s'emploie à intégrer l'outil Chevin, destiné à faciliter les inspections systématiques des vélos. Cet outil permet aux coursiers de réaliser et d'enregistrer numériquement leurs contrôles, favorisant ainsi la

détection et la résolution rapide d'éventuelles anomalies avant la prise de service. Grâce à cette intégration, la sécurité et la fiabilité du service sont renforcées, tant pour les coursiers que pour les clients.

- **Formation** – La plateforme de formation CLX, également disponible en version mobile, a été lancée pour renforcer la sécurité des coursiers. Grâce à des modules interactifs et ludiques, CLX propose des formations pratiques, personnalisées et attrayantes portant sur la conduite sûre et responsable, la livraison par mauvais temps, l'utilisation des EPI ainsi que sur d'autres règles essentielles de sécurité. La formation est obligatoire pour tous les coursiers, qui reçoivent une compensation pour le temps qu'ils y consacrent. Ce système leur permet d'accéder facilement, directement depuis leur téléphone, aux contenus essentiels en matière de sécurité.
- **Sensibilisation et reconnaissance** – L'entreprise mène de nombreuses initiatives afin de promouvoir la culture de la sécurité, notamment à travers la célébration de la Journée mondiale pour la sécurité et la santé au travail ou la diffusion des «5 règles qui sauvent la vie». Elle s'affiche également comme un fervent défenseur du slogan «*Driven by safety*». Grâce à l'outil de récompense et de reconnaissance Tradler, Thuisbezorgd.nl valorise et encourage les comportements exemplaires en matière de sécurité parmi ses coursiers, contribuant ainsi à renforcer durablement une culture de sécurité et de bonnes pratiques.
- **Équipement de protection individuelle** — Bien que l'entreprise ait depuis longtemps encouragé le port du casque et en fournisse à ses coursiers, l'application de cette règle s'est révélée complexe dans un contexte où ni la loi ni la culture du pays ne l'imposent. Elle a donc rendu le port du casque obligatoire, afin de prévenir les blessures à la tête ou d'en réduire la gravité.

Quels résultats ont été obtenus?

- Les coursiers disposent désormais de meilleures informations pour accomplir leurs tâches en toute sécurité.
- Les résultats du sondage montrent qu'ils se sentent plus satisfaits, motivés et pleinement engagés dans leur travail.
- L'obligation du port du casque a permis de réduire de manière significative la gravité des blessures à la tête: de nombreux coursiers déclarent avoir évité des blessures graves grâce à cette mesure imposée par l'entreprise. Il faudra certes du temps pour percevoir les bénéfices de ces mesures de contrôle, mais l'année 2024 a déjà enregistré une amélioration notable des performances en matière de santé et de sécurité au travail.
- Les résultats montrent une réduction tangible de 34 % du temps perdu à la suite d'accidents.

Facteurs de réussite

- L'entreprise joue un rôle moteur dans la prévention des accidents. Elle exerce également une influence active auprès des autorités locales pour promouvoir l'adoption de lois imposant le port du casque.
- Les ressources financières nécessaires à l'acquisition d'outils numériques et à la mise à disposition d'équipements de protection pour les coursiers ont été mobilisées.
- Les équipes opérationnelles et les représentants des coursiers sont systématiquement consultés en amont du lancement de nouvelles initiatives, ce qui renforce fortement l'adhésion et la coopération.
- L'entreprise démontre par ailleurs une gestion de projet efficace en accompagnant les réfractaires au changement et en contribuant à faire évoluer les pratiques et les mentalités.
- Enfin, l'entreprise encourage activement l'apprentissage et le partage d'expériences en diffusant des vidéos de témoignages inspirants.

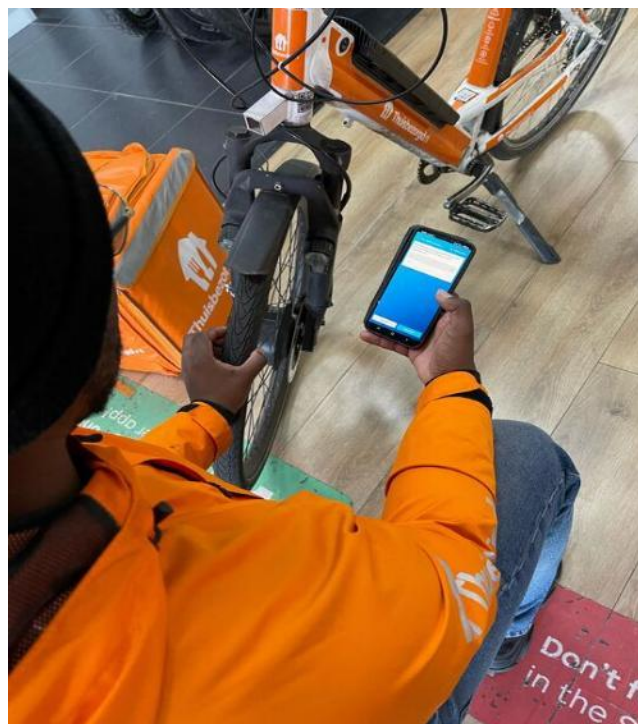
Transférabilité

Cette approche pourrait être aisément reproduite et appliquée sur d'autres plateformes numériques de livraison employant des coursiers à vélo. De nombreux secteurs pourraient également tirer parti d'initiatives ciblées, telles qu'un outil numérique d'inspection des véhicules ou une plateforme de formation mobile.

Coûts et avantages

Les ressources mobilisées proviennent principalement du temps consacré par les travailleurs et la direction à l'organisation et à la participation aux ateliers menés durant le processus de consultation. Les coûts englobent l'acquisition d'outils numériques destinés à renforcer la sécurité, notamment la plateforme de formation, le système automatisé de détection des accidents, l'outil de pré-inspection des véhicules ainsi que les systèmes de récompense et de reconnaissance. Par ailleurs, des investissements supplémentaires ont été réalisés dans les EPI, afin de répondre à la demande croissante de casques.

Les avantages à long terme comprennent notamment la création de possibilités d'emploi durable pour les coursiers, grâce à la prévention des blessures et des maladies, ainsi qu'une réduction des coûts liés à l'inefficacité résultant des accidents.



© Thuisbezorgd

Principales caractéristiques de l'exemple de bonnes pratiques

- L'entreprise joue un rôle véritablement mobilisateur en consultant les représentants des coursiers et en veillant à garantir une gestion efficace des projets.
- Des indicateurs clés de performance permettent de suivre les résultats en matière de sécurité, d'évaluer l'efficacité des mesures mises en place et de favoriser une amélioration continue des pratiques de santé et de sécurité au travail.
- Les mesures de sécurité adoptées, notamment le port obligatoire du casque, couvrent les aspects essentiels de la sécurité des coursiers.
- Une consultation approfondie entre la direction, les équipes opérationnelles et les coursiers garantit le respect de ces pratiques et mesures.
- Les coursiers disposent également de plusieurs canaux pour exprimer leurs préoccupations en matière de sécurité, que ce soit au moyen de questionnaires de satisfaction ou en s'adressant directement à leurs supérieurs hiérarchiques.

Informations complémentaires

<https://www.thuisbezorgd.nl/>

Parmi les mesures d'atténuation les plus efficaces figurent le port obligatoire du casque pour tous les coursiers ainsi que la mise en place de divers contrôles portant notamment sur la formation, l'assistance d'urgence et l'inspection des véhicules.