



## La gestion des risques pour les conducteurs dans le transport routier: cas de bonne pratique

Dans le secteur du transport routier comme dans d'autres, il importe d'accorder de l'attention aux conditions de travail afin de garantir les compétences et la motivation de la main-d'œuvre. Certains aspects de ce secteur rendent la gestion des risques plus difficile que dans d'autres secteurs. Toutefois, il est possible de gérer les risques avec succès en tenant compte de l'organisation pratique du secteur, des profils des conducteurs et de leur manière de travailler. L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a publié un rapport sur des études de cas en matière de gestion des risques pour les conducteurs dans le transport routier<sup>(1)</sup>. Ces études présentent diverses initiatives et interventions visant la protection des conducteurs dans le transport routier.

Les conducteurs travaillent de manière autonome et ne sont pas rattachés à un lieu de travail fixe. Certains sont indépendants et ont une longue expérience en tant que conducteurs. C'est ce qui explique qu'il n'est pas toujours facile de communiquer avec eux, de les consulter et de les impliquer et qu'ils soient parfois réfractaires au changement. Dès lors, il est capital de les impliquer dans la résolution des problèmes — les solutions doivent être imaginées par les conducteurs, pour les conducteurs, à l'aide de méthodes participatives, dans le but de tirer profit de leur expérience et de leur faire accepter ces solutions. Il est également essentiel de prévoir assez de temps pour discuter, envisager, tester et introduire les changements.



© iStock

L'expérience des conducteurs pourra être mise à profit en leur confiant un rôle de conseillers, de formateurs et de mentors.

Les clients et les parties prenantes doivent être impliqués dans la gestion des risques. Les personnes chargées des livraisons ne travaillent pas seules: elles sont les maillons d'une chaîne. Les employeurs des conducteurs trouvent parfois difficile d'assurer la sécurité de leurs employés lorsqu'ils se trouvent chez les clients. De plus, compte tenu de la nature compétitive de cette activité, les entreprises de transport rechignent parfois à en demander trop à leurs clients, qui pourraient penser, à tort, que la sécurité des conducteurs ne relève pas de leur responsabilité. En ce qui concerne les conducteurs des moyens de transport publics, les passagers font également partie du risque et de la solution. D'autres acteurs doivent être impliqués dans la gestion des risques, notamment:

- les entreprises qui fournissent les marchandises et réceptionnent les livraisons;

- les passagers et les écoliers;
- les organismes de sécurité routière, les ministères des transports, la police, le pouvoir judiciaire, etc.

Les grands employeurs sont en mesure d'imposer à leurs fournisseurs des normes en matière de sécurité et de santé au travail, ce qui peut inciter ces petites entreprises à adopter ces mêmes normes avec leurs autres clients.

Les solutions pour la sécurité et la santé au travail, par exemple des normes de conduite plus sécurisées, peuvent nécessiter encore un certain délai avant d'être appliquées. Il convient d'en tenir compte pour l'organisation et la programmation du travail. De plus, l'adoption d'une conduite défensive peut diminuer la consommation de carburant et permettre de réaliser des économies.

Les formations, les remises à niveau et le respect des procédures à suivre sont essentiels pour les conducteurs, mais il y a lieu de les intégrer dans un système d'organisation destiné à prévenir les risques et prévoyant un engagement clair en matière de gestion.

Les implications pour la sécurité et la santé au travail doivent être prises en considération à chaque changement. La mise en place de technologies de l'information et des communications dans les cabines des conducteurs peut, par exemple, améliorer la sécurité et la santé de ces derniers.

Il faut tenir compte de la diversité de la main-d'œuvre, notamment des besoins des jeunes et des anciens travailleurs, des femmes conductrices et des travailleurs étrangers.

### Les principales conclusions des études sont les suivantes:

- Les conducteurs sont souvent indépendants, très expérimentés et habitués à travailler seuls. Cela implique, entre autres:
  - de veiller à ce que les démarches soient concrètes sans être condescendantes;
  - d'utiliser les endroits fréquentés par les conducteurs (aires d'autoroute, etc.);
  - de veiller à ce que les conseils et solutions s'inspirent de l'expérience des conducteurs, par exemple:
    - en impliquant les conducteurs dans la gestion des risques et l'élaboration des solutions;
    - en utilisant les conducteurs comme conseillers, mentors, etc.;
    - en prévoyant un délai suffisant pour concevoir les solutions et introduire les changements.
- Les consommateurs, les clients et les parties prenantes doivent participer au développement des solutions pour la gestion des risques:
  - la chaîne logistique (fournisseurs, lieux de livraison, etc.);
  - les passagers et les écoliers;
  - les organismes de sécurité routière, les ministères des transports, etc.
- Les grandes organisations sont en mesure d'imposer à leurs fournisseurs des normes en matière de sécurité et de santé au travail. Les petites et moyennes entreprises (PME) peuvent, à leur tour, être encouragées à adopter ces mêmes normes avec leurs autres clients.
- Les nouvelles technologies installées dans les cabines peuvent servir les intérêts en matière de sécurité et de santé au travail, en tenant par exemple les conducteurs informés et en améliorant les horaires de livraison.

<sup>(1)</sup> European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), *Managing risks to drivers in road transport: good practice cases*, EU-OSHA.

- Les solutions pour la sécurité et la santé au travail demandent du temps pour être appliquées; ainsi:
  - il y a lieu d'en tenir compte dans l'organisation et la programmation du travail;
  - les clients doivent également être conscients de cet aspect.
- Les formations, par exemple les méthodes de conduite défensive, doivent s'inscrire dans un programme d'organisation qui prévient les risques et prévoit un engagement clair en matière de gestion.

En matière de transport de passagers, plusieurs études de cas abordent la prévention de la violence à l'égard des conducteurs, notamment la violence causée par les écoliers. Cette violence peut entraîner de nombreuses conséquences: stress et blessures du personnel, dégâts matériels causés aux véhicules, augmentation du risque d'accidents de la route. Il semblait donc important d'inclure les enfants dans les solutions, et les mesures prises prévoyaient:

- des partenariats (avec les écoles, les programmes de prévention de la criminalité, la police, les responsables du trafic);
- l'implication des enfants, par exemple:
  - nommer un agent de prévention chargé du travail de proximité, notamment de travailler avec les écoles;
  - recourir aux représentations théâtrales pour aider les enfants à identifier les problèmes et leurs solutions;
  - imposer aux enfants des règles de comportement lors des voyages en bus et «faire la police» dans les bus;
  - organiser des formations communes pour les conducteurs et les enfants — afin de parvenir à une compréhension mutuelle;
- une approche globale, pour que les écoles soient concernées par ce qui se passe dans leur enceinte mais aussi à l'extérieur;
- des agents d'intervention, qui assistent les contrôleurs des titres de transport dans leur travail;
- le renforcement des vitres latérales, une séparation entre la cabine du conducteur et les passagers, l'utilisation de la vidéosurveillance, un système de localisation et des communications radio pour les interventions rapides;
- un soutien juridique après les incidents et des conseillers mis à la disposition du personnel.

Les études de cas ont prouvé que de nombreuses mesures pouvaient être prises pour contrôler les risques et améliorer la sécurité pour les conducteurs dans le transport routier. Ces mesures peuvent également améliorer le service pour les clients et les passagers et permettre aux entreprises de transport de réaliser des économies financières.

## Exemples

Le projet allemand «DocStop» a été conçu pour améliorer **les services médicaux réservés aux conducteurs professionnels «longue distance»** en service. Les aires de repos le long des autoroutes font office de centres DocStop qui disposent d'un réseau de médecins que les conducteurs peuvent facilement consulter lorsqu'ils sont sur la route, sans modifier leur horaire outre mesure.

Chez Arla Foods, au Danemark, les responsables ont élaboré un programme en collaboration avec les conducteurs pour réunir **des informations sur les conditions de travail dans plus de 500 espaces de chargement différents**. Ces informations ont été ajoutées au système informatique de l'entreprise afin que les conducteurs puissent les consulter lorsqu'ils impriment leur feuille de route. Les accords avec les clients comptent parmi



© David Tijero

les points traités. Il était important, aux yeux des conducteurs, que les mesures tiennent compte des niveaux d'alphabétisation et des délais assez courts pour procéder aux livraisons.

Au Danemark toujours, Shell Transport demande à ses **sous-traitants de respecter les normes imposées par l'entreprise en matière de qualité et de sécurité**. Ces normes portent principalement sur les notifications d'accidents et de blessures, la formation et l'instruction offertes aux conducteurs et sur la manière dont les sous-traitants respectent la sécurité dans leurs propres pratiques organisationnelles. L'adhésion au programme est surveillée de près.

Les transports londoniens offrent aux **femmes conductrices** des conditions de travail appropriées pour améliorer le recrutement et garder le personnel, notamment des «femmes mentors» qui assistent les conductrices aux dépôts, un soutien pour les frais liés à l'éducation des enfants ainsi que des services réservés aux femmes. Des mesures et une campagne ont été lancées pour empêcher la violence dans les bus. Les formations données au personnel et à tous les responsables insistent sur la tolérance zéro face aux comportements discriminatoires. Le travail se poursuit, notamment en ce qui concerne les rythmes de travail flexibles. En Espagne, à la suite d'une étude, le syndicat espagnol CCOO a formulé des recommandations pour les uniformes des femmes conductrices.

L'entreprise de transport française Prevost a imposé un **limite** de 80 km/h à ses conducteurs grâce à différentes mesures, ce qui a permis de réduire la consommation de carburant et les émissions de CO<sub>2</sub> et d'améliorer la santé et la sécurité des conducteurs. Les employés se sont partagé les bénéfices ainsi obtenus. Des autocollants apposés sur les véhicules assurent la promotion de l'initiative.

## Renseignements complémentaires

Une version intégrale du rapport est disponible en anglais sur le site de l'Agence, à l'adresse suivante:  
[http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers\\_TWE11002ENN/view](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers_TWE11002ENN/view) (téléchargement gratuit).

Le présent document est disponible dans toutes les langues de l'Union à l'adresse suivante:  
<http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets>

## Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Gran Vía, 33, 48009 Bilbao, ESPAGNE  
 Tél. +34 944794360, fax +34 944794383  
 Courriel: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

© Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Reproduction autorisée moyennant mention de la source. Printed in Belgium, 2011

