

PROTOCOLE DE COMMUNICATION



TÉLÉPHONE ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE*

L'usage du téléphone au volant :

- multiplie par 5 le risque d'accident de la route,
- est impliqué dans 10 % des accidents corporels.

Plus de 500 000 infractions en 2010.
Des perspectives réglementaires orientées vers un renforcement des sanctions.

(*) source : CISR mai 2011

Le téléphone et ses applications dérivées (mail, gps, vidéo...) sont devenus des outils incontournables tant dans la vie professionnelle que privée. Leur usage est devenu tellement familier que l'entreprise se doit d'en organiser l'utilisation dans le cadre professionnel, en particulier sur la route.

À ce titre, il est nécessaire de réfléchir sur les modalités organisationnelles à mettre en œuvre afin de conserver le lien entre l'entreprise et le salarié en mission.

À travers cette fiche, vous trouverez des pistes d'actions pour répondre aux besoins de communication de votre entreprise et mieux maîtriser l'usage du téléphone au volant.

EFFETS DU TÉLÉPHONE SUR LA CONDUITE

De nombreuses études internationales consacrées à l'usage du téléphone en situation de conduite ont permis d'identifier les effets suivants :

- Un temps de réaction significativement plus long (en moyenne 50 %) qu'en situation de conduite seule.
- L'attention allouée à la conduite se trouve altérée tandis que la charge mentale, mesurée par le rythme cardiaque, augmente.
- L'altération des performances de conduite augmente avec l'interactivité, l'implication du conducteur, et la complexité de la discussion, sans pour autant que les conducteurs en aient toujours conscience.
- Une certaine fixité du regard générant une perte de vision périphérique et l'absence de contrôle des angles morts dans des manœuvres de changement de file.

FICHE N° 6

Idées Reçues

Un sondage conduit en 2012 par PSRE en partenariat avec l'institut IFOP montre que :

- 63 % des salariés passent ou reçoivent des appels téléphoniques au cours de leurs déplacements professionnels en voiture.
- 20 % seulement des appels sont passés systématiquement à l'arrêt.
- 41 % des chefs d'entreprise interrogés considèrent que téléphoner en conduisant n'engage que le salarié.
- 67 % des employeurs et 58 % des salariés déclarent que téléphoner à l'aide d'un kit mains libres réduit vraiment le risque.

➤ Pour aller plus loin : www.asso-psre.com

TÉLÉPHONE TENU EN MAIN, KIT MAINS LIBRES ET BLUETOOTH : QUELLES DIFFÉRENCES ? AUCUNE

Le choix, principalement pour des raisons pratiques, d'interdire seulement l'usage du téléphone tenu en main a eu un effet regrettable en faisant croire aux entreprises et aux conducteurs que l'utilisation du kit mains-libres ne posait pas de problème de sécurité. Les risques inhérents (voir paragraphe ci-dessus) à l'utilisation du kit mains-libres ou du « bluetooth » sont les mêmes que ceux du téléphone tenu en main. La seule différence notable en ce qui concerne le téléphone tenu en main concerne la réduction de la capacité lors des manœuvres d'évitement. *Source : Étude INRETS*

METTRE EN PLACE UN PROTOCOLE DE COMMUNICATION

• Analyser vos communications

Le recours à l'usage du téléphone est bien souvent inscrit par habitude dans le fonctionnement de l'entreprise sans qu'on ne se pose l'intérêt, voire l'utilité de ces appels.

L'analyse des communications vous permettra d'identifier des pistes d'action pour communiquer en sécurité.

Pour en savoir plus

En novembre 2003, les partenaires sociaux de la Commission des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles ont adopté un texte sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour prévenir le risque routier mission. Dans cette recommandation, vous retrouverez les préconisations relatives à la gestion des communications téléphoniques sous la forme de la mise en œuvre d'un protocole de communication, quel que soit le dispositif technique utilisé.

Pour analyser vos communications, vous pouvez vous appuyer sur les critères suivants (non exhaustifs) :

Indicateurs	Objectifs	Exemples / pistes de réflexion
Motif des appels	Supprimer les communications inutiles. Redéfinir les priorités et la notion d'urgence au travail.	Échange d'informations simples (retard, annulation rdv...), réunion téléphonique de travail, support technique client, prospect commercial...
Durée des appels	Caractériser la typologie des conversations. Fournir des indications sur la charge mentale associée à la conversation.	Plus les durées sont longues, plus la charge mentale est élevée. Les durées importantes impliquent une mobilisation des ressources et une charge mentale élevée.
Horaires	Identifier les zones de concentration d'appel (plutôt le matin, le soir,...).	Adapter ces plages horaires et l'activité de conduite.
Nombre	Qualifier le nombre de sollicitations pendant les phases de conduite.	Adéquation entre le besoin de communication et le mode de déplacement choisi.
Appels recus ou émis	Identifier les services sur lesquels agir.	Adapter l'organisation de l'entreprise au travail réel.
Provenance des appels		

● Pistes de réflexion

La mise en œuvre du plan d'action repose sur votre diagnostic. Néanmoins, vous retrouverez ci-dessous des exemples de bonnes pratiques mises en œuvre dans différents secteurs d'activité.

Création d'une plateforme téléphonique : dans le secteur de la maintenance, les appels entrants sont gérés par des salariés regroupés sur un plateau technique. **Bénéfices** : suppression des appels directs des clients vers les techniciens itinérants. Réduction du nombre de déplacements inutiles.

Préparation des déplacements par l'assistante de service : des plages horaires d'appels en fonction des rendez-vous et des phases de conduite sont prévues dans la journée. **Bénéfices** : suppression des appels dits d'urgence, requalification des urgences et amélioration de la gestion des dossiers. Réduction du stress au volant.

Organisation des déplacements chez les coursiers : dans le monde des coursiers, en repensant l'organisation du travail, le « dispatcheur » est devenu un maillon essentiel du protocole de communication. Seul le « dispatcheur » a connaissance du caractère d'urgence de la course et l'attribution des clients est réalisée en fonction des tournées planifiées. **Bénéfices** : réduction du nombre de communication et suppression des urgences pour les salariés itinérants.

Interventions en équipe : dans une entreprise de chauffagiste, les interventions sont réalisées en équipe. C'est le salarié qui ne conduit pas qui décroche.

Transport routier de marchandise : dans ce secteur d'activité, le recours aux systèmes d'optimisation de tournée avec géolocalisation des véhicules est fréquent, notamment pour les marchandises à valeur élevée. Les communications sont réalisées lorsque le véhicule est à l'arrêt. **Bénéfices** : pas de distraction du chauffeur pendant les phases de conduite.

Commerciaux itinérants : dans cette entreprise, c'est la messagerie qui décroche. Le message du répondeur précise que le salarié est en rendez-vous ou en phase de conduite. **Bénéfices** : volonté de privilégier la qualité plutôt que l'immédiateté.

Téléphoner ou conduire, il faut choisir !

Comité de rédaction :

