



15 rue de la Terre Blanche
49400 SAUMUR
Tél. : 02 41 59 00 00

RÉFÉRENTIEL DES PROCÉDURES DE PRÉVENTION DU RISQUE CIRCULATION

Entreprise :

Document remis à :

.....

Fonction :

.....

Date d'affectation du document :

.....

Dernière mise à jour : Juillet 2023

SOMMAIRE

Bienvenue dans le cercle des entreprises ayant fait le choix de la mise en place d'un programme de prévention.

Ce document « Référentiel de procédures prévention et maîtrise du risque » est destiné au management de votre entreprise.

Il doit être connu et disponible de toutes les personnes désignées par la Direction et ayant une fonction dans ce programme.

Il comportera des ajouts au fur et à mesure de l'avancement de votre programme et sera tenu à jour.

En complément de support, vous pouvez consulter le site :
<https://lvrfleet.com/>

Composition du document :

1ère partie : Les notions de politique de prévention et de maîtrise du risque.

1.1	Les exigences légales en matière de prévention	p.5
1.2	Notre politique de prévention et de management du risque circulation.....	p.8
1.3	Notre programme de management de la prévention	p.9
1.4	L'organisation de notre système prévention	p.12
1.5	Notre charte sécurité et nos objectifs	p.13
1.6	La planification de nos actions	p.14

2ème partie : L'ensemble des procédures préventives.

2.1	Définition	p.17
2.2	Le management de la prévention et ses fonctions	p.18
2.3	La communication et la sensibilisation	p.20
2.4	Les tableaux de bord et les méthodes de suivi et de contrôle	p.21
2.5	La formation	p.25
2.6	L'audit préventif	p.27
2.7	Sélection, recrutement, intégration d'un nouveau collaborateur	p.29
2.8	L'anticipation et le traitement d'un risque	p.31
2.9	Le référentiel de conduite travail	p.33
2.10	Les revues de direction	p.35

3ème partie : L'ensemble des procédures correctives.

3.1	Définition	p.38
3.2	La définition de l'accident	p.38
3.3	La procédure d'analyse de l'accident	p.40
3.4	Le document support d'analyse d'accident	p.40
3.5	La recherche des facteurs de causes selon la méthode VECOR® de LVR	p.41
3.6	La détermination de l'évitabilité	p.43
3.7	La détermination des mesures correctives	p.45
3.8	Le traitement d'un conducteur accidenté	p.48
3.9	L'identification et le traitement des émergences lors d'une revue de direction	p.49
3.10	La procédure multi-accidentés	p.50

4ème partie : Les annexes.

Première Partie :
**Les notions de politique de prévention
et de maîtrise du risque**

1.1	Les exigences légales en matière de prévention	p.5
1.2	Notre politique de prévention et de management du risque circulation	p.8
1.3	Notre programme de management de la prévention	p.9
1.4	L'organisation de notre système prévention	p.12
1.5	Notre charte sécurité et nos objectifs	p.13
1.6	La planification de nos actions	p.14

1.1 Les exigences légales en matière de prévention

Développement des principes généraux de prévention sous une lecture appropriée au risque circulation :

- 1) Organiser le travail de façon à éviter ou à limiter les déplacements lorsque cela est possible.
- 2) Évaluer les risques liés aux déplacements et qui ne peuvent être évités.
- 3) Lorsque les déplacements sont nécessaires, donner la priorité à l'utilisation des moyens de déplacement les plus sûrs.
- 4) Identifier et faire prendre les itinéraires les plus sûrs.
- 5) S'assurer que les véhicules utilisés sont aménagés et équipés pour les déplacements routiers et qu'ils sont maintenus en bon état de fonctionnement.
- 6) Planifier les déplacements et autres activités en vue de donner au conducteur le temps nécessaire pour conduire en sécurité.
- 7) Prendre des mesures si les moyens de communication ou d'information équipent les véhicules (téléphones par exemple).
- 8) S'assurer que les salariés qui conduisent des véhicules dans le cadre de leurs déplacements professionnels possèdent les compétences nécessaires pour cette fonction.

Principes généraux de prévention

**UN PLAN DE PRÉVENTION DU RISQUE ROUTIER N'EST PAS UNE OPTION
MAIS UNE OBLIGATION**

Code du travail – Article L4121

Code du Travail – Articles R4121-1 ; R4121-2 ; R4121-3
(Créé par Décret n°2008-244 du 7 mars 2008 – Art. (5)
Et article R4121-4
(Créé par Décret n°2008-1347 du 17 décembre 2008 – Art. (1)

Article L-4121

L'employeur prend les mesures nécessaires pour **assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.**

Ces mesures comprennent :

1. Des **actions de prévention** des risques professionnels
-> *LVR Fleet : Débriefing Entretien Post'accident*
2. Des actions **d'information** et de **formation**
-> *LVR Fleet : Communication globale et formation des multi-sinistrés*
3. La mise en place d'une **organisation et de moyens adaptés**
-> *LVR Fleet : Utilisation du DRM pour la gestion de la sinistralité*

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

-> *LVR Fleet : COPIL pour suivre le déploiement et mesurer les résultats du PPRR.*

Article R4121-1 – L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.

Article R4121-2 – La mise à jour du document unique d'évaluation des risques est réalisée :

- 1° Au moins chaque année ;

2° Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, au sens de l'article L. 4612-8 ;

3° Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.

Article R4121-3 – Dans les établissements dotés d'un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, le document unique d'évaluation des risques est utilisé pour l'établissement du rapport et du programme de prévention des risques professionnels annuels prévus à l'article L. 4612-16.

Article R4121-4 - Le document unique d'évaluation des risques est tenu à la disposition :

1° Des travailleurs,

2° Des membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou des instances qui en tiennent lieu,

3° Des délégués du personnel,

4° Du médecin du travail,

5° Des agents de l'inspection du travail,

6° Des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale,

7° Des agents des organismes professionnels de santé, de sécurité et des conditions de travail mentionnés à l'article L. 4643-1

8° Des inspecteurs de la radioprotection mentionnés à l'article L. 1333-17 du code de la santé publique et des agents mentionnés à l'article L.1333-18 du même code, en ce qui concerne les résultats des évaluations liées à l'exposition des travailleurs aux rayonnements ionisants, pour les installations et activités dont ils ont respectivement la charge.

Un avis indiquant les modalités d'accès des travailleurs au document unique est affiché à une place convenable et aisément accessible dans les lieux de travail. Dans les entreprises ou établissements dotés d'un règlement intérieur, cet avis est affiché au même emplacement que celui réservé au règlement intérieur.

1.2 Notre politique de prévention et de management du risque circulation

La sécurité est une volonté forte de la part de la Direction de notre entreprise. La sécurité fait partie intégrante de notre système d'organisation et de notre culture.

Chaque responsable doit :

- Connaître et appliquer notre politique de prévention,
- Démontrer en permanence une attitude exemplaire en matière de sécurité,
- Partager les convictions identiques à la Direction Générale et le faire savoir,
- Planifier son action de prévention,
- Assurer la traçabilité de ses actions,
- Tout mettre en œuvre pour éviter la survenance des accidents en agissant sur les risques.

Les enjeux de notre politique de prévention :

- **Humain** : Nous nous devons de mettre tout en œuvre pour réduire et/ou éliminer au maximum le risque de voir un collaborateur impliqué dans un accident corporel de la circulation. Il est de notre responsabilité de préserver l'intégrité physique de tout collaborateur.

- Économique : Tout doit être mis en œuvre pour assurer la pérennité de notre contrat d'assurance et pour réduire au maximum les risques de pertes financières que peuvent occasionner les accidents.
- Juridique : Nous devons veiller à agir dans un parfait respect des réglementations et s'assurer que les missions de nos collaborateurs sont en parfaite adéquation avec les réglementations.
- Qualité : Sachant que tout accident interrompt ou ralentit la production et le service, que la sécurité est un facteur de bien-être au sein du personnel et que plus généralement notre politique de prévention est un facteur de qualité et d'image vis-à-vis de nos collaborateurs, de nos partenaires et clients sans lesquels notre société n'aurait pas de raison d'être, il est important de penser sécurité dans la définition de nos missions.

1.3 Notre programme de management de la prévention

Nous avons mis en place le concept de prévention de la Vie Routière, adapté à notre entreprise.

- 1^{ère} étape : elle a consisté en la réalisation d'une étude du risque
 - Analyse des historiques sinistres, en particulier recherche des causes et des typologies dominantes,
 - Identification de différents facteurs de risque selon la méthode VECOR® (Véhicule Environnement Conducteur Organisation Réglementation)
 - Recherche des potentiels d'évolution, réduction, annulation de certains risques,

- Préconisation des mesures visant à réduire les accidents,
 - Analyse des pratiques existantes et des ancrages possibles au sein de l'équipe de Direction,
 - Rédaction d'un manuel de procédures management « Référentiel de procédures »,
 - Détermination des fonctions du management,
 - Mise en place d'un coordinateur du programme,
 - Écriture d'une charte de prévention,
 - Mise en forme d'un planning des actions,
 - Détermination d'un objectif annuel,
 - Analyse de l'impact économique de la sinistralité.
- 2^{ème} étape : La mise en place du programme
 - La Direction générale a manifesté clairement sa volonté d'inscrire cette action dans la durée et d'en suivre les résultats,
 - Nous avons mis en place une formation du personnel d'encadrement qui s'est approprié les techniques et outils,
 - Nous avons réuni l'ensemble des collaborateurs afin de leur faire part de la mobilisation de l'équipe de management et leur développer le contenu du programme, les objectifs, les procédures et avons développé avec eux les premiers concepts « Incontournables de la conduite Eco-Sécurité »,

- La Direction a remis à chaque conducteur un « Référentiel de conduite travail »,
- Nous avons mis en place une campagne de communication au sein de l'entreprise,
- Notre programme est entré dans sa phase opérationnelle et, de ce fait, nous débutons la mise en œuvre des procédures préventives et correctives

- 3^{ème} étape : Le suivi

C'est l'application des procédures préventives et correctives.

Notre programme prévoit aussi trois points prévention programmés au cours des 12 prochains mois. Chaque point prévention est une REVUE DE DIRECTION et consiste à :

- Analyser les actions mises en œuvre durant la période,
- Mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre,
- Contrôler la réalisation des objectifs de prévention,
- Vérifier l'application des procédures à tous les niveaux,
- Analyser les accidents survenus durant la période,
- Éditer les tableaux de bord,
- Sensibiliser l'équipe de management,
- Déterminer des mesures d'évolution,
- Sensibiliser les conducteurs,
- Faire évoluer le programme.

1.4 L'organisation de notre système prévention

Notre approche prévention consiste à développer une culture prévention au travers de nos réalisations.

C'est une mobilisation de toutes les équipes et l'intégration de ces concepts dans l'ensemble de nos fonctions et missions.

C'est l'analyse des risques et des accidents afin de réduire chaque fois que cela est possible, la probabilité de survenance des accidents et leur gravité.

Nous avons identifié les DANGERS liés à notre activité.

Nos MISSIONS et nos OBJECTIFS se réalisent avec des VÉHICULES, dans un ENVIRONNEMENT, utilisés par des CONDUCTEURS faisant partie d'une ORGANISATION, en respectant des RÉGLEMENTATIONS : c'est la Méthode VECOR®.

Notre plan de prévention nous permet de travailler sur les RISQUES qui naissent de la réalisation des missions.

Nous veillons à mettre en place les mesures visant à réduire la transformation des risques en ACCIDENTS, mais aussi la probabilité de gravité pour les accidents liés aux risques non évitables ou non-anticipés.

Nous nous attachons à certaines valeurs fondamentales :

- Impliquer l'encadrement,
- Toujours avoir des objectifs et les contrôler,
- Refuser la fatalité,
- Identifier les sources de danger et agir sur le risque à la source,
- Analyser tous les accidents et faire progresser la prévention,

- Inscrire notre démarche dans la durée,
- Communiquer régulièrement,
- Tenir compte de nos réalités.

1.5 Notre charte sécurité et nos objectifs

Notre entreprise inscrit dans ses valeurs fondamentales la prévention : en effet, nous ne saurions admettre de subir l'insécurité. Chacun d'entre nous, à tous les niveaux, a pour obligation de mettre tout en œuvre pour réduire la probabilité de survenance des accidents.

Nous ne saurions tolérer le moindre accident mettant en cause la sécurité de nos collaborateurs et des tiers.

Quelle que soit la mission que nous réalisons, aucun écart à nos concepts et règles de conduite n'est acceptable. Chacun doit intégrer dans la réalisation de son activité les conditions de sécurité nécessaires.

Chacun est responsable de sa sécurité et de celle des autres collaborateurs. C'est en ce sens qu'il faut analyser les risques et accidents afin de faire progresser notre système prévention et éviter que d'autres collaborateurs ne soient exposés inutilement aux risques.

La charte peut se décliner en plusieurs supports selon les cibles :

- la Charte générale (développée ci-avant) concerne la Direction et le management,
- la Charte conducteur, qui peut être commentée au moment du recrutement, et signée par les utilisateurs de véhicule.

Cette charte peut aussi être imposée à vos sous-traitants ou conducteurs intérimaires.

La Charte Marketing

C'est une version de la Charte annexée à votre système qualité et fournie à vos clients.

Comment rédiger une Charte Sécurité ?

1.6 La planification de nos actions

Le planning est important car sans lui, il sera difficile de respecter les objectifs fixés.

Le planning sert à formaliser le contenu et donne des repères homogènes et identiques à tout le monde.

Le planning doit s'appuyer sur :

- les obligations du manager,
- le principe du « souvent pas longtemps »,
- La nécessité de disposer à échéances précises des informations adéquates pour alimenter le suivi et les revues de direction.

Planifier, c'est aussi avoir intégré le fait que pour gérer et maîtriser le risque de fréquence. Il faut le contrôler régulièrement afin d'éviter les dérives.

Recommandations :

Chaque année, après avoir décidé des moyens et des actions que vous allez mettre en place, élaborer un planning.

Vous indiquerez au préalable l'ensemble des actions fondamentales de type :

- Analyser,
- Communiquer,
- Sensibiliser,
- Agir.

Vous intégrez cela dans un ensemble concret et un calendrier précis.

Vous laissez la place aux éventuelles actions spécifiques qui apparaîtraient nécessaires au vu des résultats de l'année selon leur évolution et les particularités de l'année précédente.

Vous communiquez ce planning à l'ensemble des managers et autres relais de votre Plan d'Action.

Au besoin : communiquez-en une version à vos partenaires internes (CHSCT, etc...) et externes (CARSAT, courtiers et ou assureurs, etc...), sans oublier de l'annexer au Plan d'Action de votre document unique d'évaluation des risques (DUER).

Il est aussi possible de demander en début d'exercice aux managers, de s'engager sur certaines actions selon un calendrier précis au cours de l'année.

<p><u>Deuxième Partie :</u> L'ensemble des procédures préventives</p>

2.1. Définition	p.17
2.2. Le management de la prévention et ses fonctions.....	p.18
2.3. La communication et la sensibilisation	p.20
2.4. Les tableaux de bord et les méthodes de suivi et de contrôle	p.21
2.5. La formation	p.25
2.6. L'audit préventif	p.27
2.7. Sélection, recrutement, intégration d'un nouveau collaborateur	p.29
2.8. L'anticipation et le traitement d'un risque	p.31
2.9. Le référentiel de conduite travail	p.33
2.10. Les revues de direction	p.35

2.1 Les procédures préventives : définition

Les procédures préventives sont des mesures qui contribuent à réduire la probabilité de survenance des accidents.

Elles constituent l'ensemble des mesures qui permettent de :

- Éviter les risques,
- Réduire ou éliminer l'exposition au risque,
- Combattre les risques à la source,
- Remplacer un risque fort par un risque moindre,
- Prévoir les cahiers des charges « équipement des véhicules »,
- Imposer et contrôler les ports de protections passives,
- Prévoir les consignes de conduite travail, former le personnel et suivre, contrôler la bonne application des consignes,
- Définir le rôle du management,
- Contrôler, suivre, évaluer l'application des procédures et autres concepts prévus et évaluer l'efficacité,
- Définir les mesures préventives les mieux adaptées,
- Identifier un aspect pouvant être générateur d'accident.

2.2 Le management de la prévention et ses fonctions

PRINCIPE GÉNÉRAL

- **GÉRER** : Permettre à l'organisation d'éliminer ou de réduire au maximum les risques pour le personnel et d'intégrer les critères de prévention dans l'ensemble des développements de l'entreprise, de ses missions et ses objectifs.
- **STRUCTURER** : Mettre en œuvre une action structurée et coordonnée, fixer des objectifs précis validés et approuvés par la Direction Générale, les faire connaître et partager par tous.
- **PÉRENNISER** : Miser sur la durée, veiller au bon ancrage des principes mis en œuvre.

S'assurer de la bonne adaptation des mesures mises en œuvre.

Faire participer les parties concernées aux évaluations, faire remonter les informations.

Veiller à la mise en application effective des procédures et au respect des réglementations concernant la ou les activités et la prévention.

Auditer le système prévention.

Faire évoluer le programme et les différentes actions.

FONCTIONS

- **S'IMPLIQUER** :
 - Connaître et affirmer son attachement à la politique de sécurité et à ses valeurs,

- Manifester clairement son adhésion et son engagement dans la politique définie par la Direction Générale,
 - Avoir un comportement ayant valeur d'exemple,
 - Appliquer les procédures et les faire appliquer par ses collaborateurs.
- **COMMUNIQUER ET SENSIBILISER :**
 - Communiquer sur le contenu de la politique de prévention,
 - Sensibiliser tous les nouveaux arrivants dans l'entreprise,
 - Sensibiliser les collaborateurs sur les risques, anticiper les périodes à risques,
 - Mettre en application le principe du « souvent pas longtemps ». Renouveler régulièrement les messages.
 - **ANALYSER :**
 - Analyser les risques avant qu'ils ne se transforment en accidents,
 - Être à l'écoute de ses collaborateurs,
 - Analyser tous les accidents et incidents,
 - Analyser la faisabilité des missions afin qu'elles puissent se réaliser dans les meilleures conditions de sécurité.
 - **AGIR :**
 - Mettre en œuvre les mesures préventives,
 - Mettre en œuvre les mesures correctives,
 - S'assurer de la mise en application des mesures préconisées.

2.3 La communication et la sensibilisation

La communication et la sensibilisation sont des actions essentielles du programme de prévention.

Ces actions concernent tous les collaborateurs et quel que soit leur niveau hiérarchique.

La Direction doit être au fait des résultats et savoir quelles sont les actions prévues au plan.

Le management doit connaître les résultats de l'entreprise et plus en détail les résultats de son équipe.

Il doit connaître les actions prévues et les sujets à traiter.

Il faut habituer les collaborateurs d'une entreprise à dialoguer et à communiquer sur ce sujet : s'intéresser, c'est se sentir concerné.

L'ensemble des collaborateurs doit être sensibilisé le plus régulièrement possible.

Recommandations :

Nous allons avant tout communiquer largement la volonté de la Direction, les orientations prises en termes d'actions.

Dans l'action, la technique du « souvent pas longtemps » sera à retenir. Abordez ce sujet le plus régulièrement possible, si vous souhaitez des résultats significatifs et durables.

Privilégiez les messages dits « de proximité » à l'opposé des communications généralistes, qui ne retiennent l'attention que d'une minorité de collaborateurs. Le message sera personnalisé, centré sur l'entreprise et

concurrencera les collaborateurs. Veillez aussi à la cohérence des messages : ayez un contenu cohérent, exemple « Conduite Eco-Sécurité® ».

Communiquer, c'est aussi motiver, mettre en valeur les actions entreprises, les résultats de certains conducteurs (ceux par exemple n'ayant pas d'accidents depuis plusieurs années) ou les meilleures équipes.

Nous recommandons par exemple 3 informations régulières :

- Les résultats,
- Le message de la période,
- Les incontournables de la « Conduite Eco-Sécurité ».

2.4 Les tableaux de bord et les méthodes de suivi et de contrôle

Les tableaux de bord sont essentiels pour le suivi et l'implication.

Nous sommes face à un risque de fréquence qui, de ce fait, est fluctuant. Les choses peuvent évoluer rapidement, s'améliorer ou se dégrader. Il faut s'en apercevoir et surtout savoir pourquoi.

Les tableaux de bord seront de différentes natures selon leurs cibles de destination.

La Direction et le Top Management :

- Précis, régulier et très synthétique,
- Quelques indicateurs significatifs, accompagnés d'une analyse et de recommandations - actions,

- Reprendre ces mêmes indicateurs présentés toujours sous la même forme et dans le même ordre pour que tous s’y retrouvent.

Le Management opérationnel :

- Régulier et synthétique,
- Quelques résultats par groupe ou globaux,
- Les résultats de l’entité concernée,
- Une analyse et des recommandations,
- Présentation simple avec des indicateurs précis, des règles définies pour être comprises,
- Véritable outil de management.

La présentation doit être précise et simple afin de donner envie au management opérationnel d’en parler avec ses collaborateurs.

Les collaborateurs conducteurs :

- Leur donner accès aux résultats doit faire partie intégrante du Plan de Communication,
- Synthétique, précis, imagé,
- Présentation sur support adapté au contexte de l’entreprise.

Les conducteurs doivent se sentir concernés et avoir envie de recevoir régulièrement ces informations.

C’est aussi une occasion pour la Direction de démontrer sa mobilisation et son attachement aux valeurs préventives.

Comment déterminer un objectif :

Avant tout, et particulièrement la 1^{ère} année, l'objectif doit être atteignable.

80 % des effectifs de l'entreprise sera septique quant aux possibilités de réduire les accidents.

L'objectif sera donc basé sur plusieurs éléments :

- La Fréquence de sinistralité des années de référence,
- Le taux moyen des entreprises de même catégorie. Ex : j'ai une flotte de cadres et de commerciaux ayant une fréquence de 0,6, sachant que la fréquence référence « LVR Fleet » est de 0,20, je peux m'engager sur - 20 % la 1^{ère} année sans inquiétude.
- L'objectif doit aussi prendre en compte la qualité des informations disponibles quant à l'historique, tant en termes de nombre que de nature.
Attention, la fréquence indiquée par l'assureur et/ou le courtier est souvent la fréquence globale de tous les véhicules assurés, et les accidents déclarés et responsables.
- L'objectif doit être adapté selon le niveau de motivation et d'implication de la Direction Générale et de l'ensemble du management.
- Il faut également tenir compte des moyens mis en œuvre et de la qualité de l'analyse de départ.
- Le fait de s'associer à un partenaire tel que LVR Fleet permet de gagner en précision et en efficacité pour les premières années d'un programme de prévention.
- Enfin, il est important pour les entreprises ayant une organisation par secteur (agences, filiales, directions régionales, secteurs d'activité) de déterminer des objectifs déclarés selon cette organisation.

- Tenir compte des particularités des organisations et des activités.
- Tenir compte de l'historique de la sinistralité de chaque secteur.

L'une des méthodes préconisées par LVR Fleet consiste à prendre en compte le taux de fréquence groupe, de déterminer l'objectif groupe et de regarder où se situe chaque segment.

Ex:

Groupe fréquence 1

Objectif - 20 % soit fréquence à 0,60

Agences à 1,2 objectif - 30 %

Agences à 0,30 objectif - 10 à 15 %

et moins

L'effort est ainsi réparti et chaque secteur doit fournir un effort à la mesure de son niveau de départ.

Pour les secteurs ayant un niveau égal au niveau de référence (Ex : pour une flotte cadres/commerciaux 0,20), proposer un objectif de maintien afin de les impliquer dans le système.

Enfin, il est possible de fixer un objectif spécifique pour la gravité. Dans ce cas, c'est l'objectif 0 qu'il faut viser.

Cet objectif et les résultats intègrent la revue de Direction.

De plus, l'objectif doit être exploité en termes de communication et de motivation.

2.5 La formation

Définition : Ensemble des solutions internes et externes qui consistent à transmettre des informations visant à réduire la probabilité de survenance des accidents lorsque l'action est préventive, ou à contribuer à traiter un problème identifié lorsque l'action est prévue dans un cadre correctif.

Analyse préalable : S'agissant d'action de prévention, il est d'autant plus important de ne pas se tromper dans le choix de la formation et de ce fait, de procéder à une analyse de son besoin au préalable :

- Quelle formation ?
- La formation est-elle la seule solution ?
- Faut-il accompagner cette formation d'une action complémentaire ?
- De quelle façon l'encadrement aura à s'impliquer dans cette action ?
- Quelles sont les cibles et les priorités ?
- Quel cahier des charges fournissons-nous au prestataire ?
- Quels moyens mettons-nous en œuvre pour mesurer et contrôler l'efficacité de cette formation ?
- Quels sont les moyens financiers et humains disponibles pour cette formation ?
- Dans quel cadre cette formation est-elle réalisée ? (CPF, formation continue, contrat d'objectif, etc.)
- Quel calendrier mettre face à cette action ?

Méthode :

La formation seule ne peut, en aucun cas, représenter une action unique de prévention. Elle doit être inscrite dans la durée. Pour cela, il convient d'accompagner la formation de quelques précautions.

Une formation sans accompagnement n'offrira pas de résultat dans le temps. Partager vos investissements en répartissant formation et accompagnement.

Lorsque les réponses à ces questions sont fournies (liste non exhaustive), un cahier des charges doit être rédigé.

Vous pouvez utiliser le référentiel de conduite travail (chapitre 2.9) qui doit vous être utile pour rédiger votre Référentiel Formation. Dans le cadre du Document Unique, il faut conserver une traçabilité de vos actions afin de les annexer au Plan d'actions.

Veillez à préciser :

- Le type de formation (à ce jour, il existe plusieurs propositions),
- Les formations de type ludique,
- Les formations privilégiant la résolution technique suite à des mises en situation critique et d'urgence. « Se mettre en situation d'accident ; de prise de risque et apprendre à s'en sortir »
- Les formations mettant en avant l'évitabilité de l'accident, la réduction des risques. « Comprendre que l'accident n'est pas une fatalité et mettre en avant les comportements ou attitudes visant à ne pas se mettre en situation d'accident ». Nous préconisons clairement cette dernière approche dès lors où la volonté de l'entreprise consiste à réduire de façon durable et efficace les accidents et les prises de risques.

- Ne subissez pas les offres,
- Formalisez votre demande,
- Imposez un message personnalisé,
- Définissez les systèmes d'évaluation et de contrôle,
- Prévoyez un cahier des charges, au moins une session test, suivie d'une réunion bilan/cadrage,
- Réalisez des audits de formations,
- Certaines formations sont standards, généralistes,
- Certaines sont spécifiques, centrées sur votre culture, vos métiers, vos risques et s'adaptent aux populations à traiter.

2.6 L'audit préventif

L'audit Sécurité consiste à mesurer l'écart éventuel entre une situation réelle et un système de référence.

Lorsqu'il est réalisé dans un cadre préventif, le but est de vérifier que les référentiels de l'entreprise sont bien appliqués et correctement adaptés.

L'audit préventif se pratiquera principalement sur 2 éléments :

1/ Les conducteurs

L'audit préventif peut être réalisé par une personne de l'entreprise, un manager, un formateur, un responsable prévention ou confié à un organisme partenaire, LVR Fleet par exemple.

Dans tous les cas, il faut s'assurer de la parfaite maîtrise et connaissance du référentiel.

L'audit consistera à prendre en compte les deux aspects de l'activité : la conduite et l'activité professionnelle, tout ce qui peut avoir une incidence sur la conduite (les contraintes, l'organisation, plus simplement V.E.C.O.R.).

L'audit Conduite Travail doit porter sur des éléments simples et vérifiables afin de crédibiliser les recommandations finales.

- Quelques exemples

Prendre 3 critères de mesure :

- Pratique systématique et adaptée selon les circonstances,
- Pratique aléatoire,
- Pratique inexistante.

Exemple : les distances de sécurité, le stationnement en marche arrière, livraison et respect des réglementations et application du référentiel de Conduite Travail.

Le référentiel de Conduite Travail sera la « Conduite Eco-Sécurité » personnalisée à l'entreprise.

2/ L'audit du système prévention

Il consiste, à partir d'une grille d'audit, à mesurer l'écart éventuel entre les pratiques en termes de management et autres obligations en termes de prévention et le référentiel de management de l'entreprise.

Exemple : dans une agence, vérifier les procédures, l'affichage de la charte, si les consignes sont connues par le personnel, si les accidents sont analysés, si l'évitabilité est correctement approchée, ...

2.7 La sélection, le recrutement, l'intégration d'un nouveau collaborateur

Introduction

Considérer l'utilisation d'un véhicule dans vos procédures de recrutement est important.

C'est un temps fort dont le collaborateur se souviendra, l'opportunité de démontrer votre attachement et l'implication dans la prévention.

C'est à cette occasion que vous démontrerez que le permis et le simple respect du Code de la Route ne sont pas suffisants :

- Valorisez les règles du Code du Travail,
- Mettez en avant vos propres règles de conduite et de prévention.

C'est à cet instant que vous développerez de véritables comportements.

1/ La sélection / Le recrutement

La pré-sélection des candidats est une question d'appréciation et est donc par définition suggestive.

Toutefois, certains critères devront être plus particulièrement regardés comme :

- L'expérience professionnelle,
- Le temps passé dans chacune des entreprises mentionnées sur le CV,
- Le degré de motivation ressortant de la lettre manuscrite.

Le choix des candidats pour l'entretien doit être relativement restreint car le temps imparti à chaque candidat doit être respecté.

L'entretien d'embauche doit se préparer et se dérouler dans de bonnes conditions. Pour cela, vous devez :

- Utiliser une salle ou un bureau fermé,
- Transférer vos appels téléphoniques,
- Respecter les horaires des rendez-vous.

Le fil conducteur de l'entretien peut être le suivant :

- Présentation des interlocuteurs,
- Présentation de l'entreprise,
- Présentation du candidat,
- Présentation du poste,
- Questions ouvertes.

2/ L'intégration

Le nouveau collaborateur doit être reçu par le management.

L'horaire fixé doit être respecté pour lui donner une image de ponctualité. Cet aspect est important. La première journée est entièrement consacrée à son intégration.

À la suite de l'accueil, le nouveau collaborateur doit être informé sur l'organisation approfondie de l'entreprise et de son métier. Cette présentation lui permettra de se familiariser avec le fonctionnement de l'entreprise.

Au terme de l'entretien d'accueil, le nouveau collaborateur sera convié à visiter les locaux. Il lui sera présenté ses interlocuteurs quotidiens et l'organisation du travail lui sera expliquée en détail.

À la suite de la prise de contact et à la visite du site, l'aspect sécurité automobile sera abordé par le responsable hiérarchique direct.

Le nouveau collaborateur sera informé de l'existence du programme de prévention du risque circulation et notamment :

- La sinistralité de l'entreprise,
- La procédure accident,
- Le constat amiable,
- Le coût d'un accident.

2.8 L'anticipation et le traitement d'un risque

L'anticipation :

- Vous allez aborder par exemple une période délicate,
- Vous abordez une période traditionnellement de forte activité,
- Votre historique sinistralité révèle que telle ou telle période est habituellement sujette à de mauvais résultats,
- Certains changements dans votre entreprise vous font craindre une répercussion sur vos résultats de prévention,
- Vous créez ou développez une nouvelle activité, et allez devoir augmenter le nombre de vos collaborateurs et de vos véhicules,
- Vous souhaitez anticiper le phénomène dans le but d'éviter tout dérapage de vos résultats,
- Le pilotage de votre action de prévention doit avant tout vous donner la possibilité d'identifier les phénomènes.

Vos moyens d'action :

- Exposer le problème à un groupe de pilotage avec pour mission de vous proposer un Plan d'actions,
- Sensibiliser votre encadrement afin qu'il agisse par anticipation,
- Développer un challenge intermédiaire,
- Organiser une campagne de communication,
- Penser toujours à disposer dans vos méthodes et outils, de suivi de moyens de lecture de ces indications,
- Ayez vos ratios afin d'identifier rapidement les anomalies,
- Agissez sans attendre, n'oubliez jamais que vous traitez un risque de fréquence,
- Préparez à l'avance certaines fiches techniques qui développent les méthodes pour traiter ces risques, soit de façon interne, soit en faisant appel à un prestataire, LVR par exemple.

Le traitement d'un risque :

- Vous vous apercevez que les résultats se dégradent,
- Vous constatez certaines émergences dans vos statistiques (accidents spécifiques, périodes, horaires),
- Vous remarquez des conducteurs multi-accidentés dans vos listes,
- Certains secteurs de l'entreprise ont des taux de sinistralité qui se dégradent.

2.9 L'anticipation et le traitement d'un risque

Comme pour l'ensemble des activités professionnelles, il faut déterminer une méthode de travail qui intègre certains éléments, tels que :

- La culture de l'entreprise,
- Des notions de qualité,
- Des notions de réglementation,
- Des notions de prévention des risques.

Pour ce qui est de la conduite, il est possible de faire de même.

Le référentiel de conduite est un outil qui permet d'éviter qu'en matière de conduite, chacun y aille de sa propre interprétation et de sa vision de ce qu'est la conduite.

Il doit intégrer le respect des réglementations, sans pour autant se limiter au Code de la Route. C'est aussi la prise en compte du Code du Travail et des règles propres à votre entreprise.

Quelques exemples :

- Alcool : vous pouvez décider que le seuil du Code de la Route est trop élevé et imposer le taux 0 pour votre personnel qui conduit.
- Vous pouvez limiter l'amplitude ou les distances journalières, ce qui n'est pas prévu dans le Code de la Route mais, inclus dans le Code du Travail.

C'est ensuite l'intégration de concepts de conduite ou d'attitudes qui tiennent également compte des contraintes et autres conditions de l'activité professionnelle.

La méthode de LVR Fleet (Analyse Activité Risque Prévention) permet de développer un véritable référentiel de conduite travail.

Cette méthode consiste à lister tout d'abord les différentes séquences d'une activité qui peuvent comporter des risques ou avoir une incidence sur la sécurité. Puis, en face de chaque séquence, vous indiquerez les risques inhérents à chacune d'elles :

- Les risques potentiels : ceux qui font partie de l'historique de l'entreprise ou pour lesquels on peut supposer qu'ils pourraient être à l'origine d'une prise de risque ou d'un accident.
- Les risques réels : ils sont, selon les séquences, déjà à l'origine d'un accident.

Ensuite, il s'agira d'indiquer en face de chaque séquence, les conditions ou ce qu'il convient de faire pour ne pas se mettre en situation d'accident : ce sera cela le référentiel de conduite.

A quoi sert un référentiel de conduite ?

C'est avant tout un langage unique qui permet à chacun d'avoir des repères précis. Le référentiel de conduite sert de base pour toutes les actions de prévention.

Pour le recrutement : il faut mesurer l'écart entre les pratiques et les connaissances des postulants et un système de référence.

Par ailleurs, il faut développer les principes fondamentaux du référentiel dès l'intégration du nouveau collaborateur.

Pour les formations : qu'elles soient réalisées en interne ou par un organisme extérieur, il faut bâtir un contenu cohérent, le référentiel de formation.

Ce référentiel est réalisé à partir du référentiel de conduite travail.

Pour communiquer : il est démontré que les messages dit de proximité personnalisée à l'entreprise et tenant compte des réelles préoccupations des collaborateurs sont nettement plus efficaces que les messages généralistes.

Votre référentiel sert de base pour la conception des messages.

Pour auditer : il s'agit de mesurer un écart entre les pratiques et une référence.

Pour déterminer l'évitabilité, là aussi il faut un système de référence.

2.10 Les revues de direction

La Direction doit piloter son programme de prévention et pour cela, il lui faut des informations régulièrement.

Les revues de direction dans le domaine consistent à faire le point sur certains éléments, selon un calendrier à établir préalablement.

- Le point sur les accidents (liste non limitative) :
 - Respect des objectifs,
 - Baisse de certains accidents,
 - Gravité contenue,
 - Contrôle des multi-accidentés,
 - Absence de secteur de l'entreprise ayant des fréquences hors norme.

- Le point sur les actions menées :
 - Plan de formation actif,
 - Mise en œuvre de mesures correctives post accident,
 - Plan de communication actif et mise à jour,
 - Information de l'ensemble du personnel effectif,
 - Ensemble des procédures de management appliquées.

A partir de ces éléments, le responsable du programme ou le partenaire LVR Fleet, dresse une synthèse qui est ensuite présentée à la Direction, un plan d'actions pour la période suivante est arrêté.

Ce tableau de bord peut aussi être présenté à l'occasion du CHSCT.

Les revues de direction peuvent aussi, selon les cas, prendre en compte la tenue d'actions définies par la Direction et à mettre en œuvre par le management opérationnel :

- Audit de conduite,
- Actions spécifiques.

N'oublions pas que le Document Unique doit être mis à jour tous les 12 mois. Le plan d'actions actualisé y est joint.

Pour les clients de la prestation DEPA (Débriefing Entretien Post Accident®) de LVR, un rapport annuel vous est adressé et celui-ci est prévu pour être intégré au Document Unique.

Les revues de direction doivent prendre en compte cette obligation.

<p><u>Troisième Partie :</u> L'ensemble des procédures correctives</p>

3.1. Définition	p.38
3.2. La définition de l'accident	p.38
3.3. La procédure d'analyse de l'accident	p.40
3.4. Le document support d'analyse d'accident	p.40
3.5. La recherche des facteurs de causes selon la méthode VECOR® de LVR	p.41
3.6. La détermination de l'évitabilité	p.43
3.7. La détermination des mesures correctives	p.45
3.8. Le traitement d'un conducteur accidenté	p.48
3.9. L'identification et le traitement des émergences lors d'une revue de direction	p.49
3.10. La procédure multi-accidentés	p.50

3.1 Définition

Les procédures correctives sont toutes les actions destinées à traiter les accidents.

Leur fonction consiste à réduire la probabilité d'aggravation et de renouvellement des accidents de même type.

Elles constituent l'ensemble des mesures visant à :

- Eviter l'amplification d'un risque,
- Eviter qu'un accident de même type ne se reproduise,
- Prendre les mesures correctives efficaces au plus tôt,
- Démontrer l'implication de la Direction et la volonté d'éliminer les accidents.

3.2 La définition de l'accident

Nous définissons dès le départ deux notions qu'il ne faut pas confondre et qu'il convient d'intégrer dans vos indicateurs :

1/ La notion de sinistre : on appliquera « sinistre » à tous les événements qui peuvent être pris en compte par les différents contrats d'assurance (responsabilité, RI, dommages au véhicule, bris de glace, vol, effraction, etc...)

2/ La notion d'accident : l'ensemble des événements assurés et non assurés survenant lors des trois phases d'utilisation d'un véhicule :

- en circulation, que le conducteur soit ou non responsable, qu'il y ait ou non un tiers et quelle que soit la gravité.

- en manœuvre, votre conducteur manœuvre pour stationner ou quitter un stationnement, s'il heurte un obstacle ou un tiers, il sera dans tous les cas responsables.
- en stationnement, avec ou sans tiers identifié.

C'est sur ces 3 éléments, qui font appel au comportement et à l'activité du conducteur, que portera la définition de l'accident.

Ils seront pris en compte en priorité dans le cadre du plan de prévention.

Définition de l'accident

Tout événement survenant lors des phases de circulation, manœuvre et stationnement, quel qu'en soit la gravité, la responsabilité et l'origine, qu'il y ait un tiers ou pas.

L'accident est un événement qui interrompt et/ou perturbe la production ou le service. Il prend ses origines parmi les composantes des missions V.E.C.O.R. et peut avoir des conséquences imprévisibles.

Définition de l'accident grave

Contrairement aux définitions de la gravité en matière d'accident du travail, on définira la gravité d'un accident de circulation selon les critères suivants :

- Corporel (blessé) conducteur, passager ou tiers,
- Accident mortel, occupant ou tiers,
- Accident matériel avec véhicule HS,
- Accident matériel dont les circonstances démontrent une certaine gravité potentielle.

3.3 La procédure d'analyse de l'accident

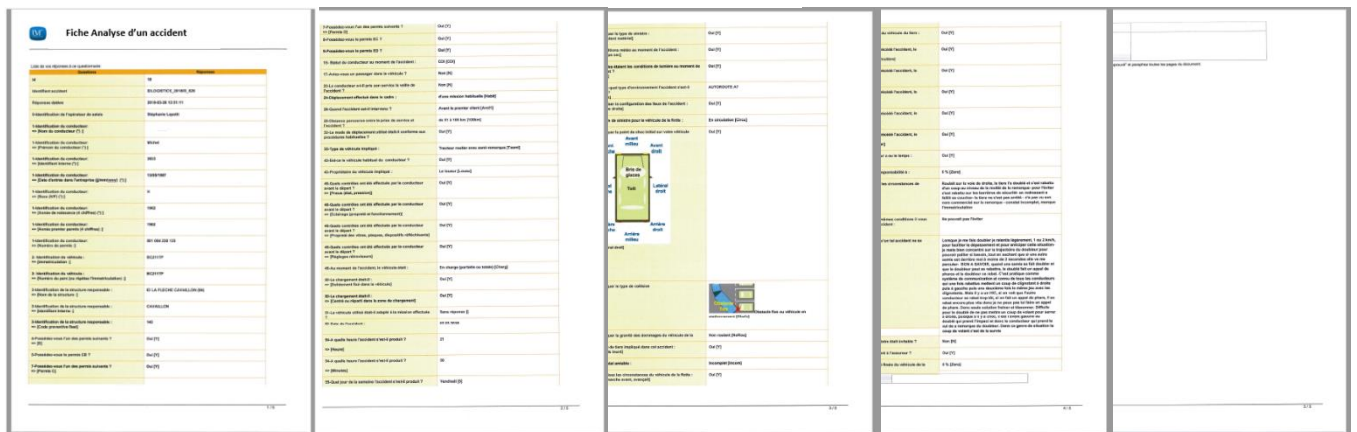
Avant tout, pour quelles raisons faut-il analyser un accident ? Quels accidents faut-il analyser ?

Analyser un accident est un acte de management. Cela confirme toute l'attention que vous accordez à la prévention, mais surtout il ne faut jamais banaliser un accident.

L'analyse sert à comprendre les origines de l'accident et à identifier les dysfonctionnements.

3.4 Le document support d'analyse d'accident

Dossier d'Analyse



Mise en Place

- Dossier d'analyse
- Résultats
- Méthodes et procédures pour le management (classueur)
- Planning des activités

En prenant LVR Fleet, comme préventeur, vous avez à votre disposition le DRM (Drivers Relationship Management) où sont stockés tous les DEPA (Débriefing Entretien Post Accident®) et toutes les pièces liées à l'accident.

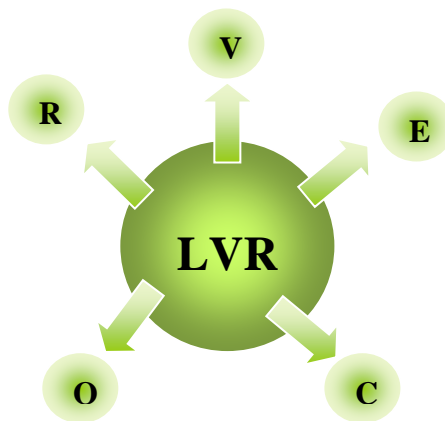
3.5 La recherche des facteurs de causes selon la méthode VECOR® de LVR

Dès lors où votre entreprise est concernée par le risque routier, il convient de raisonner par rapport au système de production dans son ensemble, tant pour agir de façon préventive que corrective.

Focaliser uniquement sur les conducteurs serait une erreur, et vous ne parviendriez pas aux objectifs que vous espérez.

Votre entreprise a des objectifs. Pour parvenir à ces objectifs, vous organisez des missions. Ces missions s'effectuent avec un ensemble de moyens.

C'est sur cet ensemble qu'il faut agir :



- **V comme Véhicule**

Faire évoluer votre système de prévention peut concerner les véhicules :

- Choix, couleur, équipements,
- Entretien,
- Équipements de sécurité.

- **E comme Environnement**

L'environnement interne de l'entreprise :

- Équipement des parkings,
- Facilité d'accès et de sortie,
- Plan de circulation,
- Visibilité,
- Répartition des flux de circulation.

L'environnement externe :

- Tenir compte des éléments externes,
- Type de route utilisée,
- Conditions météo locales,
- Densité de clients.

- **C comme conducteur**

Le considérer dans l'intégralité de sa mission qui englobe l'utilisation d'un véhicule. Il est bien sûr l'acteur principal.

- **O comme ORGANISATION**

Organisation individuelle :

- Comment le conducteur prépare sa mission et vérifie l'état de son véhicule et le chargement
- Comment il respecte les axes de management

Organisation collective :

Tout ce qui concerne le management des véhicules, des compétences et des déplacements, mais aussi des communications.

- **R comme RÈGLEMENTATION**

- Respect des règles inhérentes au Code de la route
- Respect des règles internes en matière d'hygiène et sécurité et particulièrement ce qui touche à l'utilisation des véhicules
- Respect des réglementations concernant le Code du travail

3.6 La détermination de l'évitabilité

C'est une fonction essentielle de management. Ce n'est pas l'action la plus simple mais lorsque cela est correctement réalisé, c'est une garantie de résultat assuré pour l'avenir.

Sur ce point, il est plus facile d'externaliser les entretiens post accident vers un tiers de confiance. LVR Fleet vous accompagne sur ce point avec son équipe de Conseillers en évitabilité.

- Le conducteur

Généralement, il est persuadé qu'il était impossible d'éviter un tel accident et donc si vous le laissez dans cet état d'esprit, il n'y a aucune raison pour qu'il change de comportement au volant.

Il fait référence au Code de la Route : il n'a pas commis d'infraction, dans plus de 85 % des cas.

Il pense que c'est la faute du tiers, de la météo, du véhicule, voire de son responsable hiérarchique.

Enfin, il fera référence à l'assurance, sera persuadé qu'il n'a pas de responsabilité et s'il est responsable, que les assureurs « arrangeront le coup » et que c'est une injustice.

Action : Laisser les choses en l'état, c'est conforter un conducteur qu'il n'a pas toujours fait tout ce qu'il fallait pour ne pas se mettre en situation d'accident. En termes de management et de prévention, il faut interpeller les conducteurs accidentés afin de les faire réagir et parvenir à ce qu'ils changent d'approche au volant.

Méthode : Pour traiter de l'évitabilité, il faut toujours remonter un peu dans le temps, juste avant l'accident, faire parler le conducteur sur les éléments qui ont précédé l'accident.

Concernant la conduite à proprement parler, il faut avoir un système de référence. Dans le cas contraire, on retombera facilement dans le Code de la Route ou la responsabilité.

Faites référence aux concepts de la « Conduite Eco-Sécurité ».

Ex : votre conducteur est impliqué dans un choc arrière. Justement, il n'est pas responsable, il n'a pas commis de faute :

- Etait-il à l'arrêt ? Dans ce cas, pas grand-chose à faire.
- Avancait-il ? Quelles étaient les circonstances à l'avant ?
- A-t-il été surpris ?
- A-t-il réalisé les choses dans le bon ordre : contrôle des rétroviseurs avant le freinage, ne pas se laisser surprendre pour ne pas être surpris, laisser de l'espace avec le véhicule de devant, adapter cet espace selon les circonstances.

Que dit la « Conduite Eco-Sécurité » ?

- 1/ Regarder toutes les 5 secondes les rétroviseurs
- 2/ Avant tout freinage, je contrôle
- 3/ Circonstances anormales : laisser plus d'espace à l'avant
- 4/ Arrêt en circulation : Distance de sécurité à l'arrêt en circulation = Pouvoir partir par la droite ou la gauche sans avoir besoin de reculer.

En conclusion, que vous soyez persuadé de l'évitabilité est une chose, mais surtout validez bien le fait que votre conducteur en soit persuadé et qu'il modifiera son attitude face à une situation identique est essentiel.

3.7 La détermination des mesures correctives

RECOMMANDATIONS CNAM

1/ Les enjeux de la prévention pour l'entreprise :

La maîtrise des risques professionnels est un enjeu à la fois pour les hommes, l'entreprise et la société. Si les accidents du travail et les maladies professionnelles ont un coût, la prévention est un investissement.

Cette maîtrise permet d'accroître les performances de l'entreprise.

En effet, l'évaluation des risques et la recherche de mesures de prévention adaptées peuvent conduire à une remise en question du processus et des procédés de fabrication, des organisations, des moyens matériels, ce qui peut amener à une réduction des coûts.

Cette démarche entraîne des modifications qui rendent l'entreprise plus sûre, mais aussi plus performante et plus compétitive.

La mise en place d'une politique de maîtrise des risques est pour l'entreprise l'occasion de renforcer et de renouveler le dialogue avec son personnel :

- En fédérant ses salariés autour d'un projet commun,
- En reconnaissant le rôle majeur de chacun dans ce projet,
- En améliorant les conditions de travail des salariés.

2/ L'évaluation des risques :

L'évaluation des risques professionnels consiste à identifier et classer les risques qui peuvent se rencontrer dans l'entreprise, en vue de mettre en

place des actions de prévention pertinentes. Elle est l'étape initiale de toute démarche de prévention.

L'article R4121-1 du 7 mars 2008 précise : L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.

3/ Les règles de base pour la prévention :

La prévention des risques professionnels s'appuie, d'une part, sur des textes réglementaires et, d'autre part, sur des valeurs essentielles et des règles de bonnes pratiques. L'entreprise intègre ces obligations dans ses actions de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

L'article L 230-2 du Code du Travail met l'accent sur la nécessité d'identifier et d'évaluer les risques et énonce les principes généraux de prévention. Les articles du Code du Travail R4121-1 ; R4121-2 ; R4121-3, R4121-4 cadrent les obligations de l'employeur.

4/ Les huit pratiques :

Une démarche durable d'amélioration de la santé, de la sécurité et des conditions de travail conduit à l'amélioration de la production.

Huit pratiques de la prévention sont préconisées :

- Intégrer la gestion de la santé et de la sécurité au travail dans toutes les fonctions de l'entreprise,

- Harmoniser la politique « Santé / Sécurité » avec les autres politiques de l'entreprise,
- Développer l'autonomie de l'entreprise en matière de prévention, notamment par la mise en place d'actions de formation, le recours à du personnel spécialisé,
- Favoriser une approche pluridisciplinaire (technique, humaine et organisationnelle),
- Faire de l'identification et de l'évaluation des risques un élément majeur de la politique « Santé / Sécurité » au travail,
- Intégrer la prévention dès la conception des lieux, des équipements, des postes et des méthodes de travail,
- Analyser les accidents du travail et les maladies professionnelles en remontant aux causes les plus en amont,
- Améliorer la politique de maîtrise des risques et faire évoluer les valeurs de base de l'entreprise.

3.8 Le traitement d'un conducteur accidenté

Comme cela a été dit dans le chapitre précédent, l'acte minimum consiste à analyser l'accident et à déterminer l'évitabilité lors d'un Débriefing Entretien Post Accident®.

A l'issue de cette étape, il faut déterminer des mesures correctives :

- Ne cherchez pas à faire des choses compliquées mais très ciblées,
- Intégrez l'événement dans le système de suivi avec la qualification de l'accident est une mesure corrective, car cela vous permet de voir rapidement un conducteur qui tient compte de l'évitabilité ou au contraire quelqu'un qui récidive,
- Vous pouvez aussi contrôler s'il met en application les conseils en l'accompagnant sur une tournée quelques jours ou semaines après l'accident,
- Vous pouvez l'intégrer à une formation.
- Lorsque l'accident est dû en majeure partie à un manque d'organisation, procédez à un audit en mission pour constater les points sur lesquels il est possible d'agir. Faites aussi partir votre collaborateur avec un autre, dont vous savez qu'il est une référence en la matière,
- Si l'analyse révèle quelque chose que vous n'aviez pas identifié (tournée mal définie ou difficile à réaliser, équipement défaillant d'un véhicule, ...), agissez rapidement, n'attendez pas qu'il y ait un autre problème.

L'une des actions correctives possibles et efficaces consiste à organiser de temps en temps une réunion « Post'Accident » : vous réunissez quelques

conducteurs, on photocopie le constat et on discute avec une règle préétablie. Ce type d'action simple est très pédagogique.

Attention : pensez toujours à regarder si ce conducteur n'a pas de difficulté dans d'autres domaines ou s'il n'a pas déjà été impliqué dans un accident. Une base de données du type DRM « Drivers Relationship Management » vous permet de trouver toutes ces données très rapidement.

Voir aussi s'il n'a pas commis d'infraction.

Dans ce cas, engagez-vous dans la démarche multi-accidentés ou approfondissez votre analyse et adaptez vos mesures correctives.

3.9 L'identification des émergences suite à une revue de direction



3.10 La procédure de traitement des conducteurs multi-accidentés

- **Définition : Préciser le terme conducteur multi-accidenté**

La première chose est de déterminer avec précision ce qu'est un multi-accidenté dans le cadre du programme de prévention de l'entreprise.

Quelques idées à ce sujet :

- Multi-accidenté : collaborateur impliqué dans au moins deux accidents* sur une période de 12 mois glissée ou au minimum trois accidents* sur une période de 24 mois glissée.

*Accidents : accidents responsables ou non puisque 90% des accidentés reconnaissent que leur accident était évitable, accidents évitables, accidents dit de comportement (circulation – manœuvre) sans distinction de responsabilité.

C'est au groupe de pilotage de déterminer la règle de l'entreprise en la matière. L'équipe LVR Fleet sera en mesure de conseiller l'entreprise sur ce sujet.

Certaines entreprises souhaitent suivre les conducteurs dit multi-impliqués. Cette dénomination s'applique dans ce cas aux conducteurs impliqués dans deux accidents non responsables ou un responsable et l'autre non.

Certaines entreprises ne souhaitent suivre que les conducteurs multi-accidentés, responsables, ce qui est une erreur fondamentale puisque 90 % des accidents sont évitables.

- Identification : Analyser les statistiques des conducteurs multi-accidentés

Ensuite il faut se donner les moyens d'identification des multi-accidentés.
Sources : les statistiques de suivi des DEPA.

Caractéristiques des multi-accidentés :

Un conducteur multi-accidenté est un risque pour l'entreprise et pour lui. Il convient d'identifier le risque, de le qualifier, de le traiter et d'assurer son suivi.

Nous rappelons que selon certaines théories vérifiées, la fréquence est souvent synonyme de gravité latente.

Exploiter les statistiques selon les périodes définies (possibilité de couvrir deux années).

- Qualification : Analyser précisément les accidentés et les facteurs de cause

Il ne faut pas se focaliser sur le seul conducteur et en particulier uniquement sur la conduite.

Il existe 3 axes à observer chez un conducteur afin de cerner le risque et surtout le type de mesure à mettre en œuvre :

- Le conducteur est-il dans une période de difficulté qui peut avoir son origine à l'extérieur de l'entreprise ? Maladie, problèmes financiers, problèmes affectifs, familiaux, etc...
- Le conducteur peut avoir des difficultés d'ordre personnel dans l'entreprise, relationnelles avec son encadrement ou ses collègues, difficultés à réaliser ses missions, problèmes de gestion de certaines situations professionnelles, etc...

- Le conducteur a des difficultés pour réaliser ses missions en particulier, il apparaît que c'est dans le domaine de la conduite et du comportement que les choses ne fonctionnent pas.

Analyser s'il existe des points spécifiques concernant les accidents impliquant un même collaborateur, et consulter les services qui détiennent des informations particulières telles que : AT, absentéisme, agressivité, réclamation clients, etc...

Typologie identique.

Dates de survenance.

Accidents survenant sur certains lieux spécifiques.

Selon les lignes, selon certains types de véhicules, etc...

Mettre en relation les accidents avec les origines des risques : **VECOR**

Véhicule : Adaptation au matériel, changement de véhicule, immatriculation identique pour les différents accidents, gabarit du véhicule, caractéristiques de celui-ci, environnement conflictuel, etc...

Environnement : Difficulté d'adaptation à un environnement.

Conducteur : Manque de savoir-faire, problème de conduite, comportement. Gestion de certaines situations.

Organisation : La non-organisation est un facteur de risque qui est en partie la cause de certaines attitudes au volant. Voir aussi si les accidents se produisent dans une amplitude horaire significative.

L'organisation du secteur dont il dépend n'est pas favorable et de ce fait peut inciter le conducteur à prendre des risques.

Réglementation : Connaît-il et respecte-t-il la réglementation ? Ceci intègre la réglementation routière et les règles spécifiques de la profession et les règlements internes à l'entreprise.

- **Traitement : Définir les actions correctives**

Une fois cette démarche préalable effectuée, le responsable décide des mesures correctives.

Pour ce qui est de la première cause, seul à son niveau il peut décider de ce qu'il convient de faire.

Pour ce qui ressort plus du niveau de l'entreprise, il faut traiter le sujet au niveau du management dans un premier temps et voir ensemble quels sont les leviers d'évolution.

Pour ce qui est plus du ressort de la conduite ou de façon élargie de la conduite travail, nous recommandons plusieurs approches possibles.

Celles-ci seront à adapter selon les critères de temps, d'importance du phénomène, etc... :

- Sortir l'ensemble des dossiers accidents, faire une synthèse, convoquer le conducteur afin de débattre avec lui des problèmes constatés,
- Le faire accompagner en cours de mission afin de relever les éventuels traits de comportement à risque et possibles cohérences entre les pratiques et les accidents survenus.

- **Suivi : Mesurer et contrôler l'efficacité des actions correctives**

Selon les résultats de cet audit, le conducteur sera orienté vers une formation.

Dans tous les cas, il conviendra d'indiquer au conducteur qu'il fait l'objet d'un suivi précis et qu'il sera audité à nouveau afin de s'assurer qu'il respecte les consignes données suite aux formations.

- Observations :

Cette démarche met en œuvre des mesures correctives et préventives.

Parallèlement, l'entreprise se réserve la possibilité d'accompagner cette démarche de mesures répressives (courriers recommandés, suppression de prime...).

Quatrième Partie :
Les annexes

Annexe aux procédures correctives

- Fiche d'auto-analyse des accidents
- Le programme de formation : Conduite Eco-Sécurité®,
Management et Multi-accidentés,
- Charte du Conducteur