



Protocole Qualité de Vie au Travail (QVT)



Table des matières

1 - Contexte de lancement de la démarche QVT de GTFOI	3
2 - Méthodologie de l'équipe projet.....	5
3. Livrables.....	7
GEX 1 Améliorer les conditions de travail des salariés et veiller à leur sécurité	7
Rappel de l'objectif.....	7
Livrables : modes opératoires	7
Préconisations complémentaires	9
Indicateurs de suivi.....	9
GEX 2 : Partager des connaissances et instaurer des pratiques communes entre destinataires et transporteurs.....	10
Rappel de l'objectif.....	10
Livrables : modes opératoires	10
Préconisations complémentaires	11
Indicateurs de suivi.....	11
GEX 3 : Garantir la qualité, l'hygiène et la sécurité des produits à l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique	12
Rappel de l'objectif.....	12
Livrables : modes opératoires	12
Préconisations complémentaires	13
Indicateurs de suivi.....	13
4 – Capitalisation Transfert.....	14
5 – Conclusion	16
Annexes.....	17
Note de synthèse	17
Liste des acteurs de la démarche	17
Livrables des 3 GEX :.....	17
Note de synthèse Contexte du secteur d'activité Transport – Logistique à La Réunion Filière Transport frigorifique.....	17
Cadre réglementaire : plan de prévention / protocole de sécurité	17
Procédure de gestion et entretien des rolls.....	17
Référentiel de compétences Chauffeur-Livreur et Réceptionnaire	17
Mode opératoire - contrôle en réception : Hygiène et Qualité.....	17

1 - Contexte de lancement de la démarche QVT de GTFOI

GTFOI, Groupement des Transporteurs Frigorifiques de l'Océan Indien est né en Juin 2016 afin de fédérer autour d'objectifs de professionnalisation les acteurs de la filière logistique et transport sous températures dirigées. Ce sont 9 sociétés qui le composent, (environ 300 salariés), qui représentent la majorité des transporteurs de produits réfrigérés de l'île : Centrale Frais, Cotram, Incana, T2PLS, SPKB, ETK, Tamatrans, Logistisud. GTFOI est affilié à l'Union Nationale des Transporteurs Frigorifiques (UNTF), interlocuteur incontournable dans la filière logistique des produits frais et congelés.

GTFOI a souhaité lancer cette démarche QVT au bénéfice de tous les acteurs de la filière Transport Routier de marchandises (TRM) de la Réunion : donneurs d'ordres, transporteurs frigorifiques, plateformes logistiques, destinataires.

Il s'agit ici de la première démarche sectorielle et territoriale portant sur le dialogue social et les conditions de travail.

Pourquoi une telle démarche ?

Tout d'abord pour lutter contre une sinistralité importante qui a des conséquences humaines, organisationnelles et financières importantes :

- Indice de fréquence nationale de 42,6 (CTN C) et de 79,7 (NAF 4941B) contre 111,9 GTFOI
- Tarification nationale à 5,7% contre 8,71% pour l'un des membres de GTFOI

Du fait également :

- D'une usure professionnelle importante sur les métiers de chauffeurs-livreurs
- D'une offre de formation locale peu adaptée aux métiers du transport et de la logistique des produits réfrigérés
- De difficulté à embaucher des chauffeurs-livreurs, faute de candidats suffisamment formés et motivés, la profession étant non valorisée
- D'un taux d'absentéisme ou de turn-over important nuisant à la performance économique
- De la méconnaissance globale, notamment des donneurs d'ordre et des destinataires sur la réglementation du transport, en particulier sur le transfert de responsabilité.

Depuis 2002 de nombreuses études ont été menées par les acteurs de la prévention des risques professionnels : CGSS, ARVISE, DIECCTE, et services de santé au travail.

Mais les acteurs de la filière TRM n'ont pas réussi à mettre en œuvre les préconisations formulées par manque de priorisation et de méthodologie d'action collective.

GTFOI a ainsi sollicité l'ANACT et l'ARVISE (ARACT Réunion) pour trouver une solution : la réponse a été la mise en place d'une démarche QVT qui permettrait de mettre en action les acteurs de la filière TRM autour d'une méthodologie éprouvée et efficiente.

Quels résultats attendus ?

- Améliorer les conditions de travail des chauffeurs livreurs & réceptionnaires et veiller à leur sécurité
- Instaurer un climat de confiance entre tous les acteurs de la chaîne logistique (Industriels / importateurs, transporteurs, enseignes de la grande distribution / commerçants / collectivités), en partageant les connaissances réglementaires et techniques, et en installant des pratiques communes
- Développer des prestations de qualité et veiller à l'hygiène des produits alimentaires qui sont confiés.

A travers ces trois objectifs, GTFOI souhaite améliorer la performance sociale, économique et opérationnelle de toute la filière TRM.

Quel accompagnement ?

Ce projet a pu voir le jour grâce à un montage financier :

- Subvention du FACT (Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail), GTFOI ayant été un des lauréats d'un appel à projet 2017 « Dialogue social, territoire, et conditions de travail » de l'ANACT (Agence Nationale d'Améliorations des Conditions de Travail)
- Co-financement de l'ARACT Réunion (ARVISE) et de la DIECCTE Réunion.

GTFOI a ainsi choisi d'être accompagné par des consultants indépendants référencés au sein du réseau ANACT-ARACT, et experts sur le déploiement de la démarche QVT de l'ANACT :

- Yohan Goude, Gérant de FOCALYS, Organisme de formation et cabinet de conseil en santé sécurité au travail
- Priscilla Pillard, Gérante de 3ème Ligne, Cabinet de conseil et Organisme de formation en RH-QVT, Coach Certifié Ariane Navigators
- Nathalie Bancal-Flornoy, Consultante formatrice certifiée RNCP niveau II en Conduite du Changement et QVT

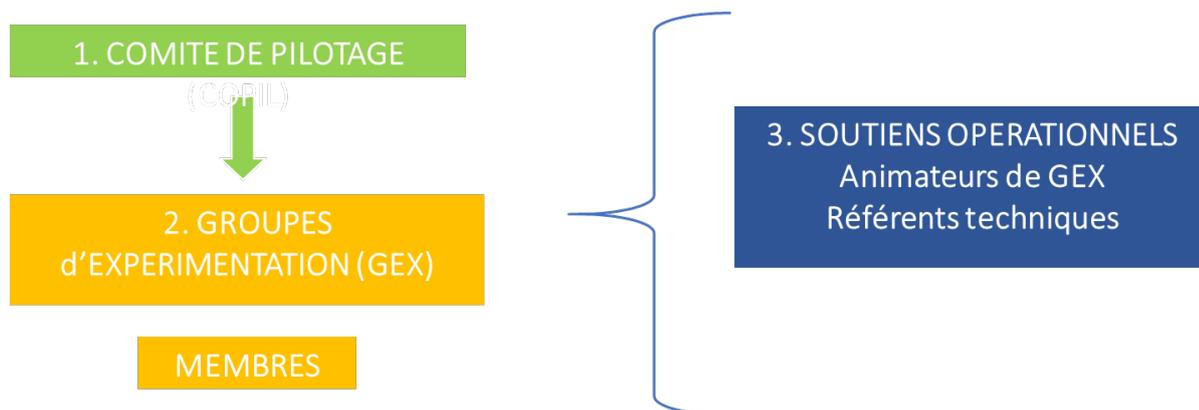
2 - Méthodologie de l'équipe projet

L'expérimentation et le partage de pratiques existantes & innovantes est au cœur de cette démarche.

Objectifs

- Permettre l'implication et la mobilisation de tous par une approche transversale en développant un esprit de collaboration participative
- Mettre en action dès le 1er jour les différents acteurs de la démarche avec un travail préparatoire des réunions pour agir vite et de manière efficiente
- Anticiper les obstacles du changement
- Mettre en place des relais du changement

Acteurs de la démarche

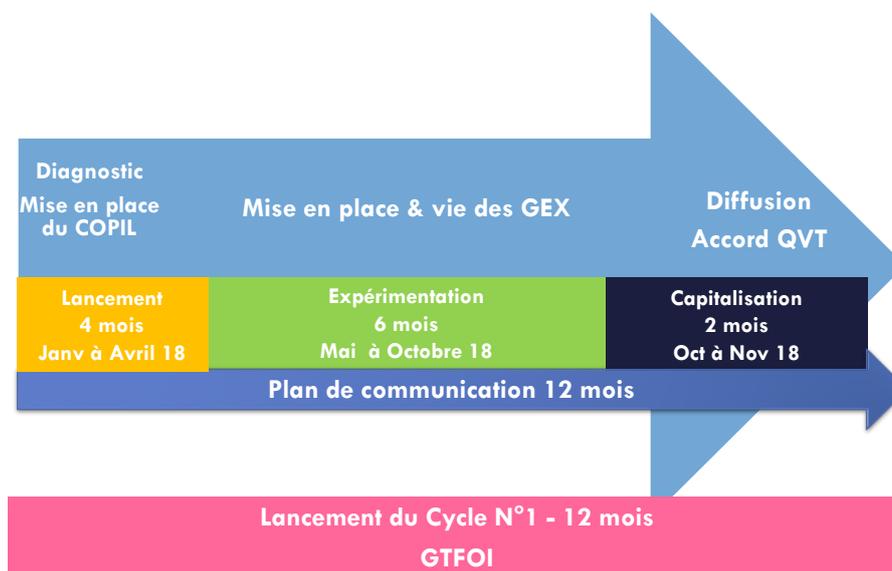


Phasage de la Démarche

Cette démarche QVT s'est déroulée sur 12 mois, en 3 phases :

1. Lancement – 4 mois : de Décembre 2017 à Mars 2018
 - Rédaction d'une note de synthèse* à partir de tous les travaux de diagnostics et de préconisations réalisés depuis 2002 par les partenaires socio-économiques (CGSS, ARVISE, DIECCTE, services de santé au travail...)
 - Identification des 3 thèmes de travail principaux :
 - o Améliorer les conditions de travail des salariés et veiller à leur sécurité
 - o Partager des connaissances et instaurer des pratiques communes entre destinataires et transporteurs
 - o Garantir la qualité, l'hygiène et la sécurité des produits à l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique
 - Mise en place d'un comité de pilotage paritaire composé d'acteurs de la grande distribution et de partenaires socio-économiques (*en annexe la liste des membres du COPIL*)

- Mise en place d'un Accord de méthode¹ définissant les modalités de fonctionnement du COFIL et des 3 groupes de travail pluridisciplinaire, dénommés « groupes d'expérimentation » (1 par axe de travail)
 - Actions de communication sur le lancement de la démarche*
2. Expérimentation – 6 mois : de Avril à Septembre 2018
- Identification des stratégies d'actions pour chaque groupe d'expérimentation
 - Observation des pratiques professionnelles
 - Capitalisation des bonnes pratiques
 - Innovation et expérimentation de nouvelles pratiques
 - Analyse des bénéfices des expérimentations
 - Rédaction de livrables (cf. ci-après)
 - Actions de communication sur l'avancement des travaux des GEX*
3. Capitalisation et transfert – 2 mois : Octobre à Novembre 2018
- Rédaction d'un protocole QVT à diffuser à l'ensemble de la filière TRM
 - Mise en place d'un séminaire de capitalisation transfert
 - Actions de communication sur les bénéfices de la démarche*



¹ auprès des acteurs de la filière

3. Livrables

A noter qu'une expérimentation commune aux 3 GEX a été mise en place : « *Vis mon métier* »

Dans chaque GEX ont été organisées :

- des tournées avec des chauffeurs livreurs
- des visites de zones de réception
- des visites de plateformes logistiques

L'objectif atteint a été de permettre aux chauffeurs-livreurs et aux réceptionnaires de découvrir le métier de l'autre. Ils ont ainsi pu mieux comprendre les problématiques rencontrées sur chaque métier et mieux réaliser les enjeux communs.

GEX 1 Améliorer les conditions de travail des salariés et veiller à leur sécurité

Rappel de l'objectif

Réduire les risques professionnels pour limiter l'accidentologie (accidents de travail et maladies professionnelles).

Les actions prioritaires ont été menées afin de réduire le nombre d'accidents lié à la manutention manuelle de charges et aux chutes de plain-pied.

Livrables : modes opératoires

1. Procédure de gestion et d'entretien des roll-conteneurs au profit des industriels

Cette procédure a notamment pour objectif de réduire les efforts liés au tirer-pousser des rolls. En cas d'accord entre industriel et transporteur une première identification des non-conformités peut être réalisée par le transporteur lors du regroupement des rolls vides sur sa plateforme, en retour de livraisons.

Etape 1

Identification des différents points à risque et des différentes étapes de la procédure

Etape 2

Rédaction de la procédure complète

Etape 3

Validation de la procédure par les industriels

2. Procédure d'équilibrage du chargement des rolls

Cette procédure a pour objet de réduire le risque de basculement des rolls durant leurs phases de manutention.

Etape 1

Identification des non-conformités et des points de vigilances en lien avec les recommandations de la CNAM (R307)

Etape 2

Rédaction /conception d'une affichette de sensibilisation

Etape 3

Affichage des consignes de chargement des rolls auprès des préparateurs commande de l'industriel

3. Marquage des hayons élévateurs afin de matérialiser le positionnement du chauffeur sur le hayon

Etape 1

Réalisation d'un gabarit – pochoir pour le marquage

Etape 2

Marquage des hayons auprès de deux transporteurs

Etape 3

Information des chauffeurs livreurs sur les consignes d'utilisation du hayon

4. Mise à disposition d'auxiliaires de manutention dans le véhicule lors du chargement par le transporteur

Etape 1

Identification de l'organisation du transporteur pour le chargement des véhicules

Etape 2

En fonction de l'organisation de chaque transporteur, utilisation de supports (bordereau de chargement, check-list...) permettant de garantir la présence d'un transpalette dans la cellule de chaque camion.

Etape 3

Vérification de la présence effective du transpalette

Préconisations complémentaires

Mesures de prévention dites techniques

- Privilégier la manutention mécanique (ex. : petit transpalette ou diable électrique de livraison)
- Intégrer la prévention dès la conception et la rénovation des locaux (ex : conception des quais de chargement et de déchargement)
- Optimiser la sécurité des usagers des hayons élévateurs par l'utilisation de solutions adaptées² (ex : équipement de garde-corps, marquage d'un emplacement sécurisé sur le plancher, éclairage renforcé du camion sur la zone de manutention autour du hayon, etc...)

Mesures de prévention dites humaines

- Déployer le dispositif de formation à la prévention des risques professionnels « transport routier, activités annexes et logistique » de l'INRS afin de positionner de la formation comme moyen fort, prioritaire, et permettre la sensibilisation et la diffusion d'une véritable culture prévention dans les entreprises :
 - ◇ Initier et développer une démarche de prévention (dirigeant)
 - ◇ Coordonner et animer cette démarche (animateur prévention « transport routier », salarié désigné compétent en prévention, services RH/QSE ...)
 - ◇ Participer à la maîtrise des risques (conducteurs et autres personnels)

Mesures de prévention dites organisationnelles

- Suivre la sinistralité au sein du groupement afin d'identifier des mesures de prévention communes
- Instaurer, informer et suivre les protocoles de sécurité

Indicateurs de suivi

- Diffusion et appropriation de la consigne de gestion et d'entretien des rolls par les industriels utilisateurs de rolls pour l'expédition de leurs produits
- Pourcentage de hayons élévateurs sécurisés
- Pourcentage de véhicules équipés en appareils de manutention (transpalettes, diables, etc.)
- Taux de fréquence, de gravité, répartition des accidents suivant le risque à l'origine de l'accident (manutention manuelle et chutes de plain-pied et de hauteur)

² Les mesures de prévention devront tenir compte des neuf principes généraux de prévention (L. 4121-2 du Code du travail) et de fait donner priorité à la suppression des risques, privilégier les protections collectives sur les protection individuelles et enfin donner des instructions appropriées aux travailleurs (ex : signalétique, consignes, etc.)

GEX 2 : Partager des connaissances et instaurer des pratiques communes entre destinataires et transporteurs

Rappel de l'objectif

Diffuser le cadre réglementaire régissant l'ensemble de la filière TRM, et établir des pratiques communes afin de fluidifier les relations entre chauffeur-livreurs et réceptionnaires.

Livrables : modes opératoires

1. Guide des bonnes pratiques en livraison

Etape 1

Observation des zones de livraison avec notations de toutes les étapes sous deux angles : aussi bien du réceptionnaire que du chauffeur-livreur

Etape 2

Détermination des points forts à travailler, ce qui a permis d'établir 3 rubriques

- Cadre réglementaire se référant aux différentes étapes
- Bonnes pratiques
- Incidents et solutions

Etape 3

Rédaction de chaque étape autour de ces 3 critères et recueil des points de vue des différents participants pour finaliser le texte

Etape 4

Création de petites phrases créoles échangées au quotidien par les chauffeur-livreurs avec les réceptionnaires pour « coller » à leur réalité et inciter aux bonnes pratiques

Etape 5

Conception graphique du guide confiée à une agence de communication visuelle

2. Référentiels de compétences

Il a paru indispensable de déterminer qui faisait quoi, afin de définir les responsabilités de chaque métier, les activités, le cadre réglementaire référent, les qualités comportementales requises, ainsi que les personnes avec qui ils sont en lien professionnel.

- Référentiel de compétences pour les chauffeurs livreurs
- Référentiel de compétences pour les réceptionnaires

Etape 1

Lister les compétences de chaque métier dans 3 domaines : le savoir, le savoir-faire, le savoir-être

Etape 2

Trouver les points communs aux deux métiers (connaissances, gestes techniques, procédures, etc...) et les similitudes de qualités comportementales (rigoureux dans l'organisation, respectueux, respect des horaires et planning, etc....)

Etape 3

Rédaction de 5 rubriques :

- ◇ Savoirs
- ◇ Savoir-faire
- ◇ Savoir-être
- ◇ Travail avec (personnes avec qui ils sont en lien dans leur activité)
- ◇ Responsabilités

Préconisations complémentaires

Guide des Bonnes Pratiques en livraison

Diffusion aux professionnels en exercice et à tout nouvel arrivant dans les organisations.

Référentiels de Compétences (Chauffeur-livreur et Réceptionnaire)

Ils doivent permettre l'acquisition d'un socle commun de connaissances entre ces 2 métiers.

Au-delà d'une simple utilisation pour mettre à jour les fiches de fonction dans les organisations, ils peuvent également servir à :

- Compléter des programmes de formation déjà existants
- Mettre en valeur la richesse de ces métiers présentés auprès de demandeurs d'emploi.

Autres préconisations :

- Mixer sur ces temps de formation des chauffeurs-livreurs et des réceptionnaires afin d'entretenir leur collaboration en zone de réception
- Créer une certification validant les compétences professionnelles acquises afin d'optimiser la professionnalisation de la filière TRM
- Proposer des AFEST (Actions de Formation En Situation de Travail) via des entreprises partenaires
- Proposer à la DFPA de la Région Réunion d'assurer un suivi de l'exploitation de ces livrables

Indicateurs de suivi

Généraux

- Evolution du nombre de lettres de voiture utilisées
- Evolution du nombre de documents de livraison portant des réserves

Guide des bonnes pratiques en livraison

- Pourcentage de chauffeurs-livreurs de la filière TRM munis et informés du guide de bonnes pratiques
- Pourcentage de réceptionnaires de la filière TRM munis et informés du guide de bonnes pratiques

Référentiels

- Pourcentage d'organismes de formation intervenant sur la filière TRM ayant utilisé ces référentiels pour parfaire leurs programmes de formation.

GEX 3 : Garantir la qualité, l'hygiène et la sécurité des produits à l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique

Rappel de l'objectif

Informier et former sur le cadre réglementaire concernant le respect de l'hygiène et de la chaîne du froid.

Livrables : modes opératoires

1. Rédaction d'un « Mode opératoire de contrôle en réception : hygiène et qualité » avec ses annexes

Etape 1 - Rédiger le mode opératoire

A partir des modes opératoires existants dans les entreprises participantes au GEX 3, nous avons créé un mode opératoire généraliste applicable dans toutes les organisations.

Etape 2 – Rédiger les annexes

Nous avons joint en annexe 1 la dernière réglementation en vigueur en termes de contrôle des températures : la note de la DGAL de Mai 2017

Pour les annexes 2 et 3, l'objectif a été de faciliter l'appropriation du mode opératoire par la mise à disposition de produits pré-identifiés :

- liste de thermomètres lasers et sondes référencés
- liste de gels antibactériens et lingettes nettoyantes antibactériennes référencés

Le mode opératoire a été le même pour les 2 listes :

- identifier les produits utilisés par les entreprises participantes au GEX 3
- compléter les listes par d'autres produits disponibles à la Réunion en prenant renseignements auprès des fournisseurs locaux et nationaux
- proposer les produits au meilleur rapport qualité/prix
- classer les produits par typologie

Etape 3 - Faire valider le mode opératoire et les annexes par les services de l'Etat

Comme ce mode opératoire est la traduction d'un cadre réglementaire, nous avons voulu nous assurer de l'avoir retranscrit fidèlement. Aussi il a été soumis en 1ère lecture au pôle Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes et Métrologie (Pôle C) de la DIECCTE Réunion, puis en 2ème lecture à la DAAF (Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt) de La Réunion.

A noter que les annexes 2 et 3 ne seront pas directement annexées au mode opératoire afin de respecter la réglementation en matière Protection Economique des Consommateurs. Elles seront mises à disposition en version dématérialisée sur demande.

2. Rédaction d'un module de formation « Réception marchandises : « frais et surgelé »

Etape 1 – Rédiger un programme

Identifier les informations incontournables à maîtriser en termes de réglementation HACCP

Etape 2 - Rédiger un support pédagogique

S'inspirer de livrets de formation HACCP mis à la disposition par des entreprises participantes au GEX 3 pour rédiger un support au format powerpoint qui servira de base de travail au formateur.

Préconisations complémentaires

Informers et de former :

- Tous les opérationnels terrain de la filière TRM : chauffeurs-livreurs et réceptionnaires (destinataires, plateformes logistiques)
- Tous les managers afin qu'ils puissent comprendre et soutenir dans leurs démarches de montée en compétence leurs collaborateurs

Indicateurs de suivi

Mode opératoire

- Pourcentage de transporteurs de la filière TRM ayant diffusé ce livrable auprès de leurs chauffeurs-livreurs
- Pourcentage de destinataires de la filière TRM ayant diffusé ce livrable auprès de leurs réceptionnaires
- Taux d'équipement des chauffeurs livreurs en thermomètres à sonde

Module de formation

- Pourcentage de transporteurs de la filière TRM ayant formé leurs chauffeurs-livreurs à partir de ce module
- Pourcentage de destinataires de la filière TRM ayant formé leurs réceptionnaires à partir de ce module
- Pourcentage d'organisme de formation intervenant sur la filière TRM ayant utilisé ce module pour parfaire leur offre de formation

Communs aux 2 livrables

Après utilisation des 2 livrables dans l'entreprise :

- Nombre de produits frais et surgelés retournés en SAV : produits retournés par le réceptionnaire ou le client car non conformes au niveau qualité (température ou visuel sur produit et/ou emballage)
- Nombre de réclamations formulées pour rupture de la chaîne du froid par les réceptionnaires aux donneurs d'ordre, via les transporteurs

Les transporteurs qui utiliseront ces livrables sont invités à se déclarer auprès du COPIL qui collectera et exploitera leurs données pour faire vivre ces indicateurs.

Le COPIL réalisera une mesure par semestre.

4 – Capitalisation Transfert

La démarche QVT au sens de l'ANACT est d'une démarche d'amélioration continue.

L'idée est que les bénéfices du cycle 1 (fin Novembre 2018) soient partagés dans un cycle 2 qui démarrerait dès décembre 2018 :

- Des entreprises de la filière TRM de la Réunion utilisent les livrables mis à leur disposition
- Un nouveau COPIL se met en place

Missions du COPIL cycle 2

- Poursuivre le plan de communication (en annexe plan de communication du cycle 1) du cycle 1 : communiquer autour du protocole QVT pour le faire connaître au plus grand nombre d'acteurs de la filière TRM de la Réunion.
- Suivre le plan de déploiement du cycle 1 : suivre les indicateurs des livrables des GEX
- Ecouter les critiques constructives des entreprises ayant souhaité expérimenter à leur tour les livrables mis à leur disposition
- Proposer des ajustements si des difficultés de transcription des modes opératoires survenaient.
- Faire évoluer les livrables selon les remontées du terrain
- Transformer ce Protocole QVT en un Accord QVT sectoriel territorial « Transport Routier de Marchandises de la Réunion » avec les partenaires sociaux concernés :
 - o Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD)
 - o Syndicat des Importation et du Commerce de la Réunion (SICR)
 - o Syndicat des Importateurs Indépendants de La Réunion (S2IR)
 - o Syndicats salariaux représentatifs de la filière TRM:
 - ✓ FO
 - ✓ UNSA
 - ✓ CFE-CGC
 - ✓ CFDT
 - ✓ CGTR

Organisation du COPIL cycle 2

- Un nombre de 10 participants maximum est conseillé afin d'assurer la performance de de cet organe
- Des réunions trimestrielles sont conseillées avec diffusion des comptes rendus à l'ensemble des acteurs de la filière TRM de la Réunion.

Indicateurs de suivi du COPIL cycle 2

A noter que des mesures quantitatives ne peuvent être possibles que par la mise en place des indicateurs de suivi préconisés dans ce protocole et qu'une durée d'1 année semble nécessaire pour une prise de recul efficace.

Le COPIL du cycle 2 est ainsi invité à partager après chaque réunion avec les financeurs les résultats de cette mesure quantitative afin de permettre une capitalisation-transfert :

- Vers la filière TRM nationale
- Vers les autres filières du secteur Transport logistique réunionnaises :
 - o le transport maritime/aérien de marchandises hors BTP
 - o le transport terrestre/maritime/aérien de marchandises BTP (matériaux)
 - o le transport terrestre /maritime/aérien de personnes
- Vers d'autres secteurs d'activité réunionnais et nationaux intéressés pour mettre en place une démarche QVT au sens de l'ANACT

Reste à faire

- Identifier le Chef de projet du cycle 2 : GTFOI a en effet indiqué qu'il ne souhaitait pas rester porteur du projet sur le cycle 2, ayant déjà investi beaucoup de temps et de ressources pour être le « lanceur » de cette démarche dans la filière.
- Identifier les membres du COPIL cycle 2 : les participants au COPIL du cycle 1 peuvent proposer à nouveau leur engagement.

5 – Conclusion

GTFOI, le financeur DIECCTE Réunion et l'ARVISE (ARACT Réunion) représentant les autres financeurs (ANACT, Région Réunion, Fond Social Européen -FSE) se disent satisfaits de cette démarche :

- Une prise de conscience générale se dégage parmi les acteurs de la filière sur l'efficacité d'une démarche QVT au sens de l'ANACT. Le projet QVT de GTFOI aura ainsi permis auprès des acteurs de la filière de :
 - o Clarifier ce qu'est QVT et la désacraliser
 - o Convaincre les parties (employeurs, IRP, salariés) de s'y engager car il s'agit d'un formidable outil de dialogue social
 - o Mettre à disposition une méthodologie et des outils très opérationnels adaptables et modulables à toutes les entreprises
 - o Démontrer le retour sur investissement en partageant les expérimentations réussies
- Les objectifs de fonctionnement de la démarche ont été atteints :
 - o Mise en place des organes COFIL et GEX composés des 4 acteurs de la filière (donneurs d'ordres, plateformes logistiques, transporteurs, réceptionnaires)
 - o Rédaction d'un protocole QVT
 - o Respect du calendrier opérationnel
- Les objectifs de performance des GEX sont confirmés : des bénéfices qualitatifs sont en effet déjà visibles sur l'organisation du travail, le climat social et la performance des organisations :
 - o Le dialogue est relancé entre les acteurs de la filière
 - o Un gain de temps au moment de la livraison et de fait une hausse de la performance est ressentie par les entreprises ayant bénéficié de l'expérimentation
 - o L'entente s'est fortement améliorée entre les chauffeurs livreurs et les réceptionnaires ayant bénéficié de l'expérimentation

GTFOI s'est positionné comme un initiateur d'une démarche QVT au sein de la filière.

Les participants à cette démarche (donneurs d'ordres, plateformes logistiques, transporteurs, destinataires, partenaires économiques et institutionnels) ont mis en œuvre un projet fédérateur.

Les acteurs de ce projet sont convaincus que cette démarche QVT ne pourra continuer à produire ses effets bénéfiques et partagés que par une prise de conscience et une entrée en action sincère de chaque acteur de la filière (donneurs d'ordres, plateformes logistiques, transporteurs, destinataires, partenaires économiques et institutionnels), via leurs instances représentatives (ADIR, FCD, SICR, etc.).

Fin de ce Protocole QVT.

Annexes

[Note de synthèse](#)

[Liste des acteurs de la démarche](#)

[Livrables des 3 GEX :](#)

[Note de synthèse Contexte du secteur d'activité Transport – Logistique à La Réunion Filière Transport frigorifique](#)

[Cadre réglementaire : plan de prévention / protocole de sécurité](#)

[Procédure de gestion et entretien des rolls](#)

[Référentiel de compétences Chauffeur-Livreur et Réceptionnaire](#)

[Mode opératoire - contrôle en réception : Hygiène et Qualité](#)