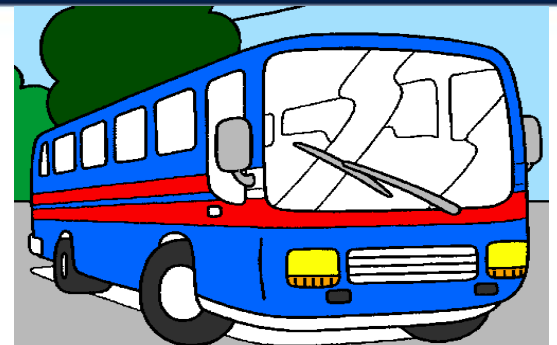


# SEMAINE RÉUNIONNAISE DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

du 27 au 31 août 2012

**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES  
ET COORDINATION DES ACTIONS**



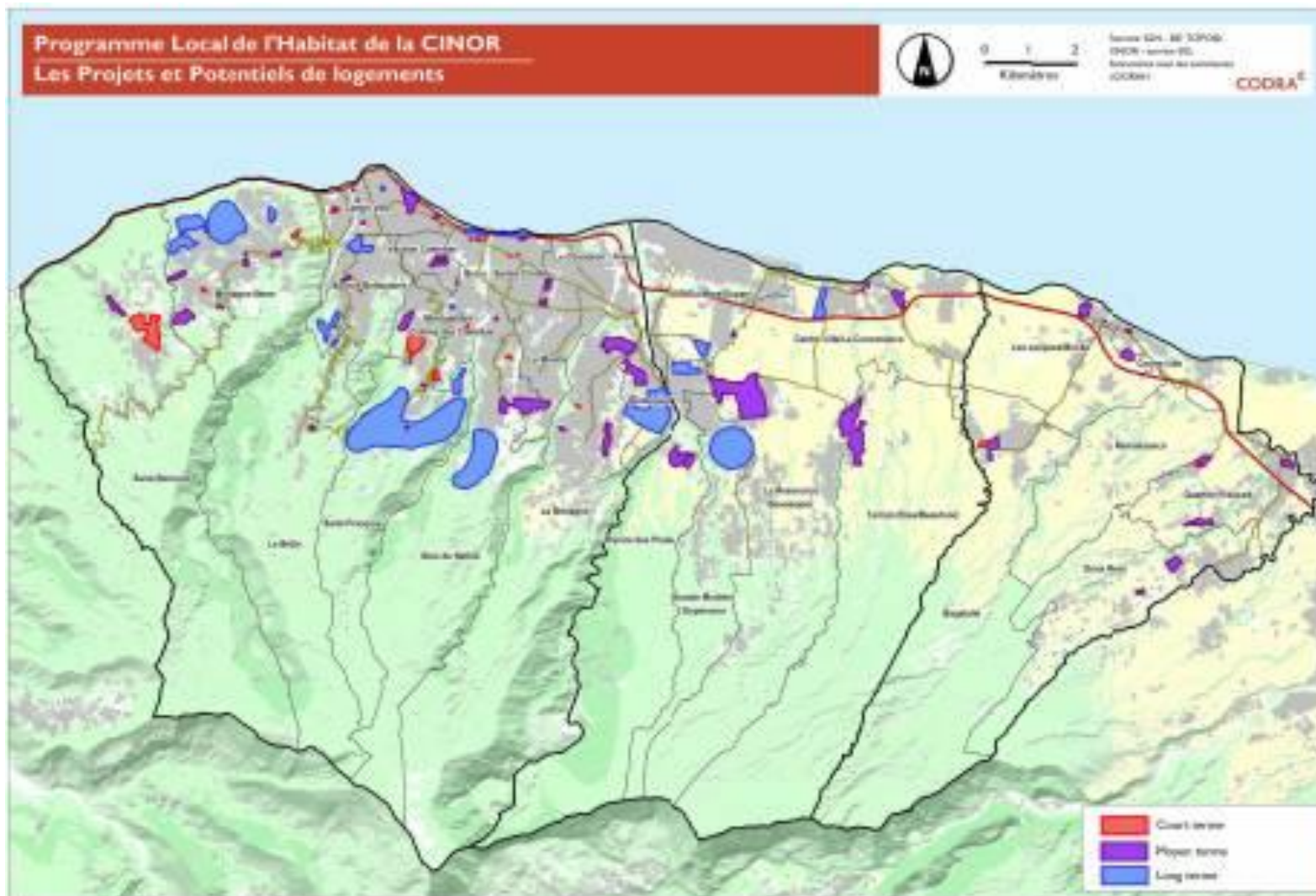
# Contexte

- Contexte social sensible:
  - La Réunion : situation insulaire isolement - chômage
  - Médias centrés sur ces difficultés
  - ➔ Violence - instabilité
- Urbanisation croissante des hauteurs et écarts

# LUNDI 27 AOÛT 2012

## LE TRANSPORT DE VOYAGEURS : ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012



LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Enjeux

- **Intérêts sociétaux:**

Développement du réseau de transport de l'île

Désengorgement des villes

Mettre en place un aménagement du territoire adapté

Promotion du transport en commun

- **Indice de fréquence** (nombre d'accidents avec arrêt pour 1000 salariés) des Accidents de travail élevé (2010) : 75

*L2224-13: important par rapport au secteur du BTP (25,1) et de la métallurgie (38,1) secteur connus comme accidentogène.*



LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

# Enjeux

- Volonté **d'actions collectives** coordonnées au niveau départemental : comité de suivi pour la sécurité dans le transport.
  - Aussi bien envers le salarié que la population
  - Nombreux acteurs impliqués
  - Impulser la prévention des risques professionnels dans les transports
- Projet de la Région : développement des réseaux, augmentation des salariés  
→ intérêt du cadrage



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

# Finalité de l'étude

- Réaliser un diagnostic de la démarche de prévention des risques professionnels dans les entreprises de transport de voyageurs
- Mobiliser les acteurs du transport de voyageurs.
- Impulser une dynamique de coordination entre les autorités organisatrices
- Augmenter le niveau de prévention globale pour faire face aux évolutions rapides du réseau et des métiers du transport.
- Parvenir à des accords sur des problématiques identifiées



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

# L'étude : les résultats

# Cadre de l'étude

- **Audits** sur les entreprises de transport urbain de la CINOR principalement la SODIPARC
- **Rencontre** des différentes **autorités organisatrices** de transports
- Rencontre des **différents acteurs** du secteur
- **Enquête terrain**: ligne de bus, gare routière, arrêt, avis aléatoire de la population...

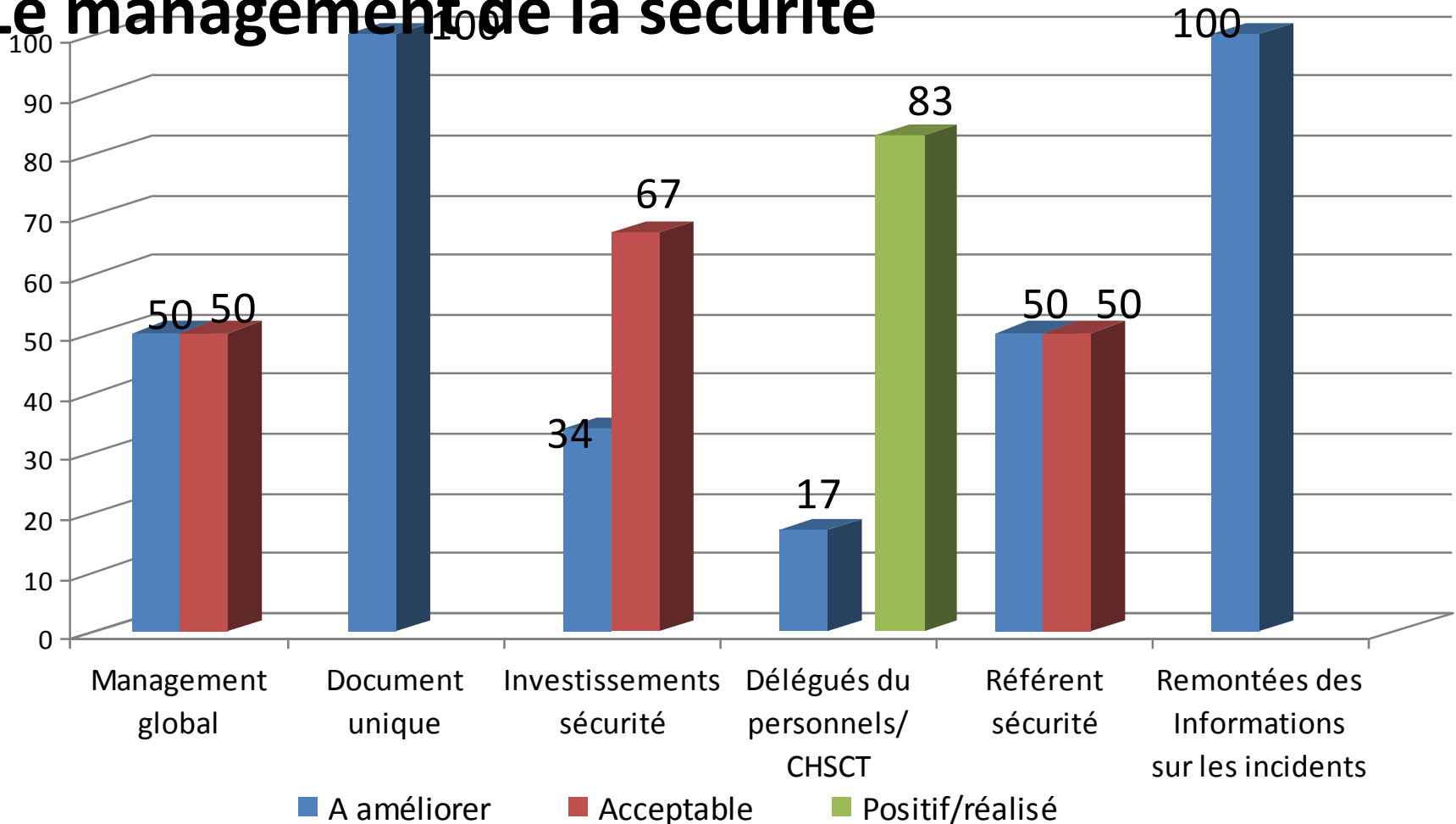


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PREVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Le management de la sécurité

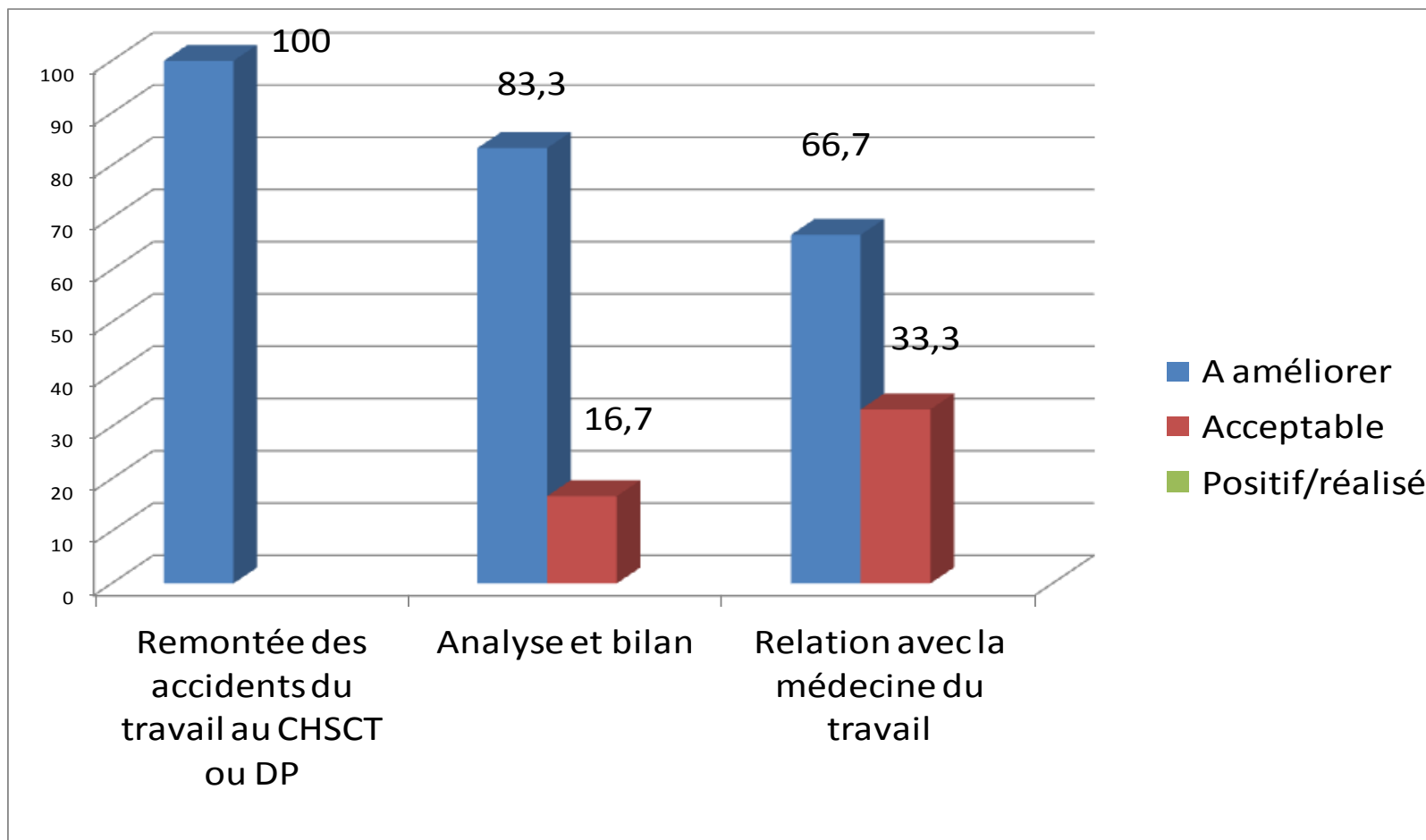


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

# Accidents du travail

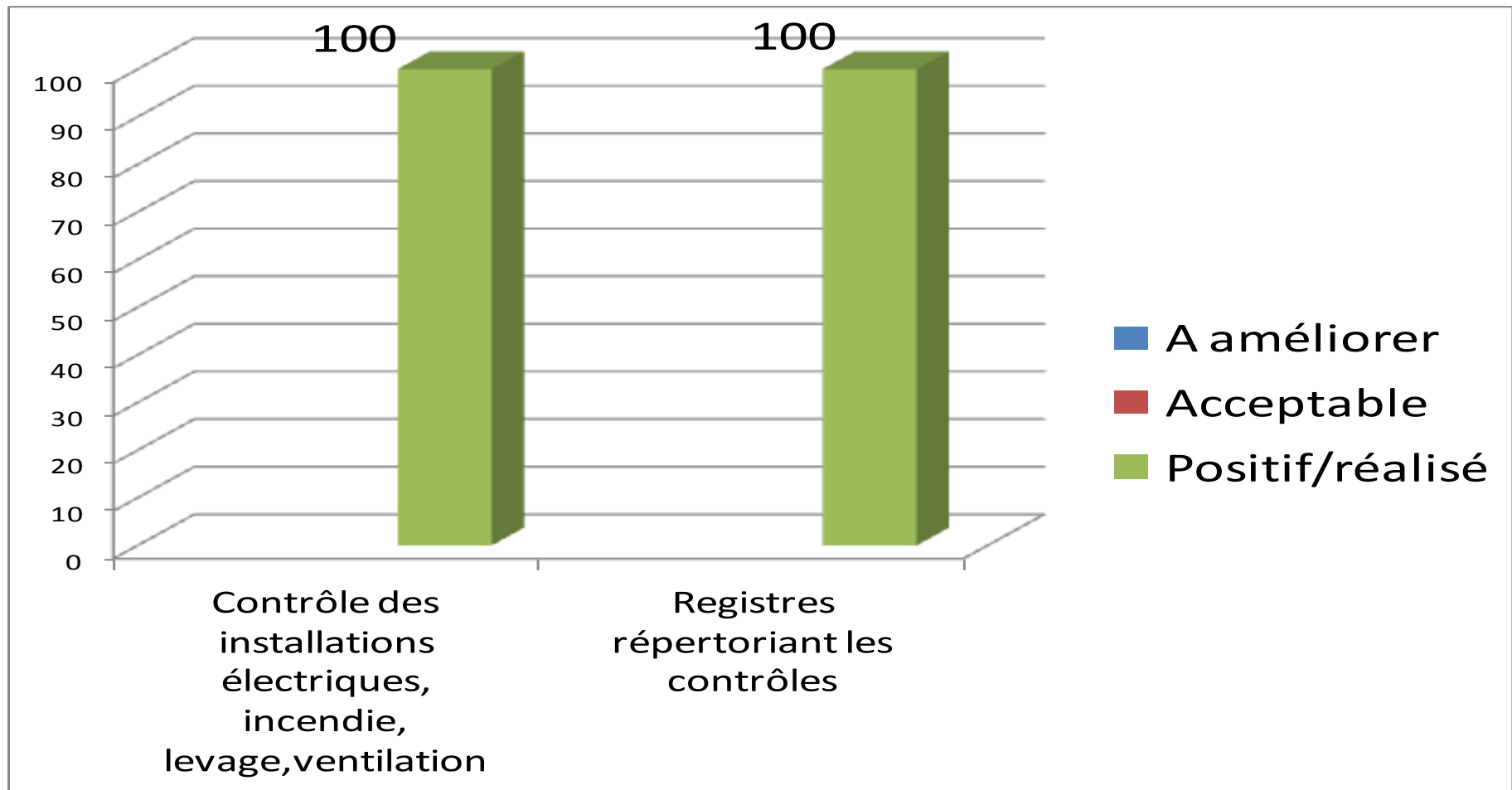


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PREVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Contrôles et vérifications périodiques

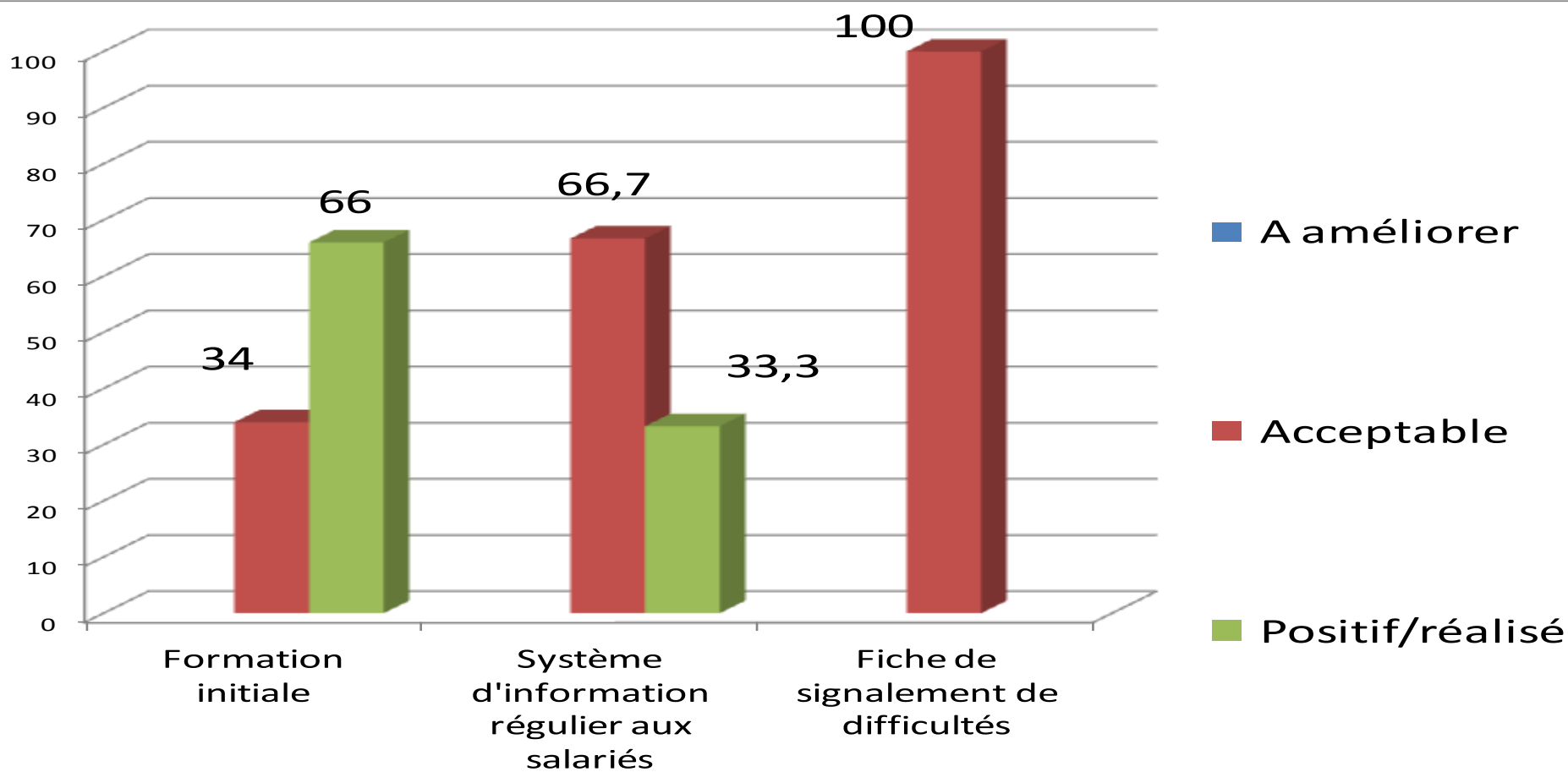


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PREVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Formation, Information et Communication

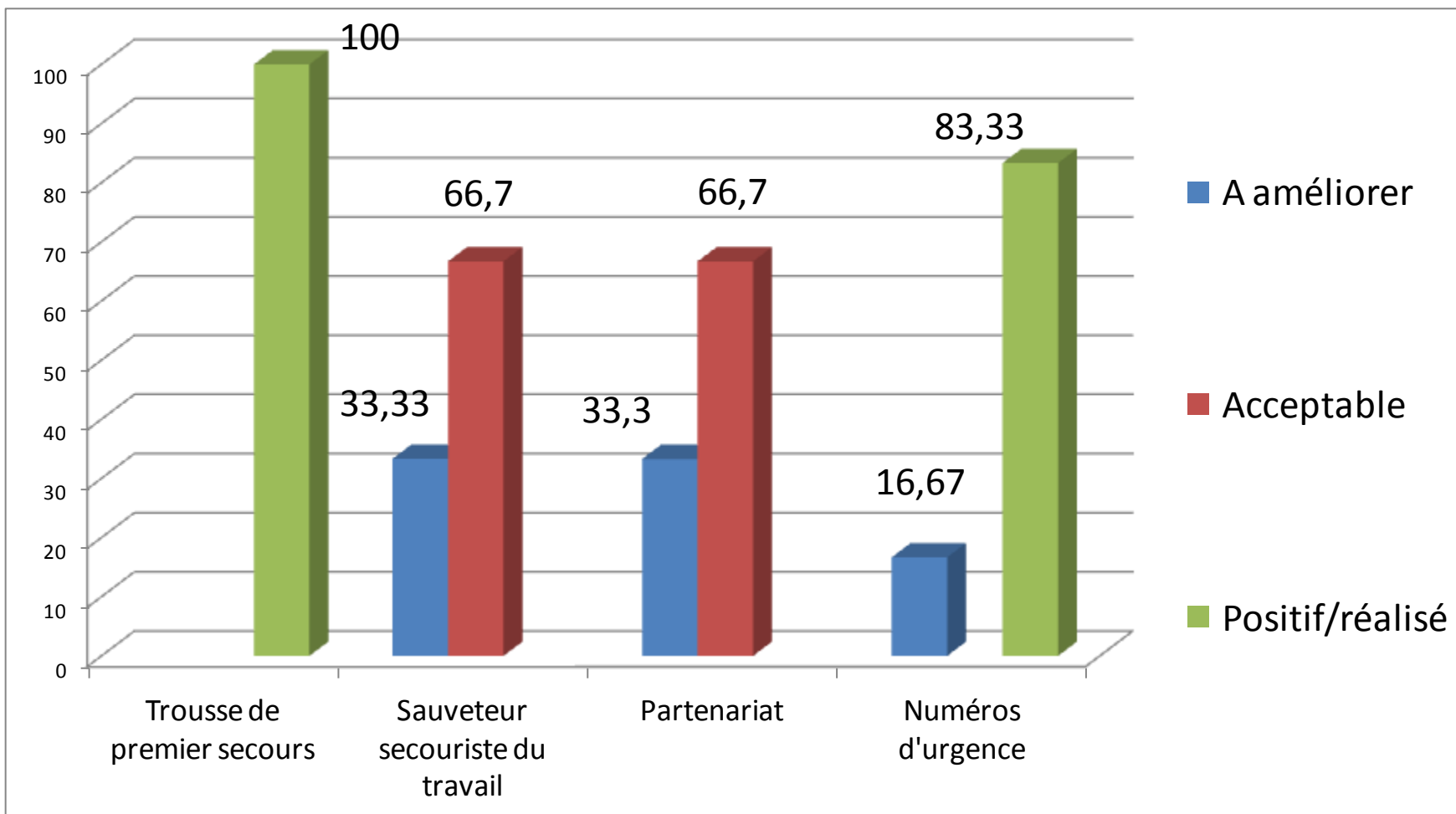


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Organisation des secours

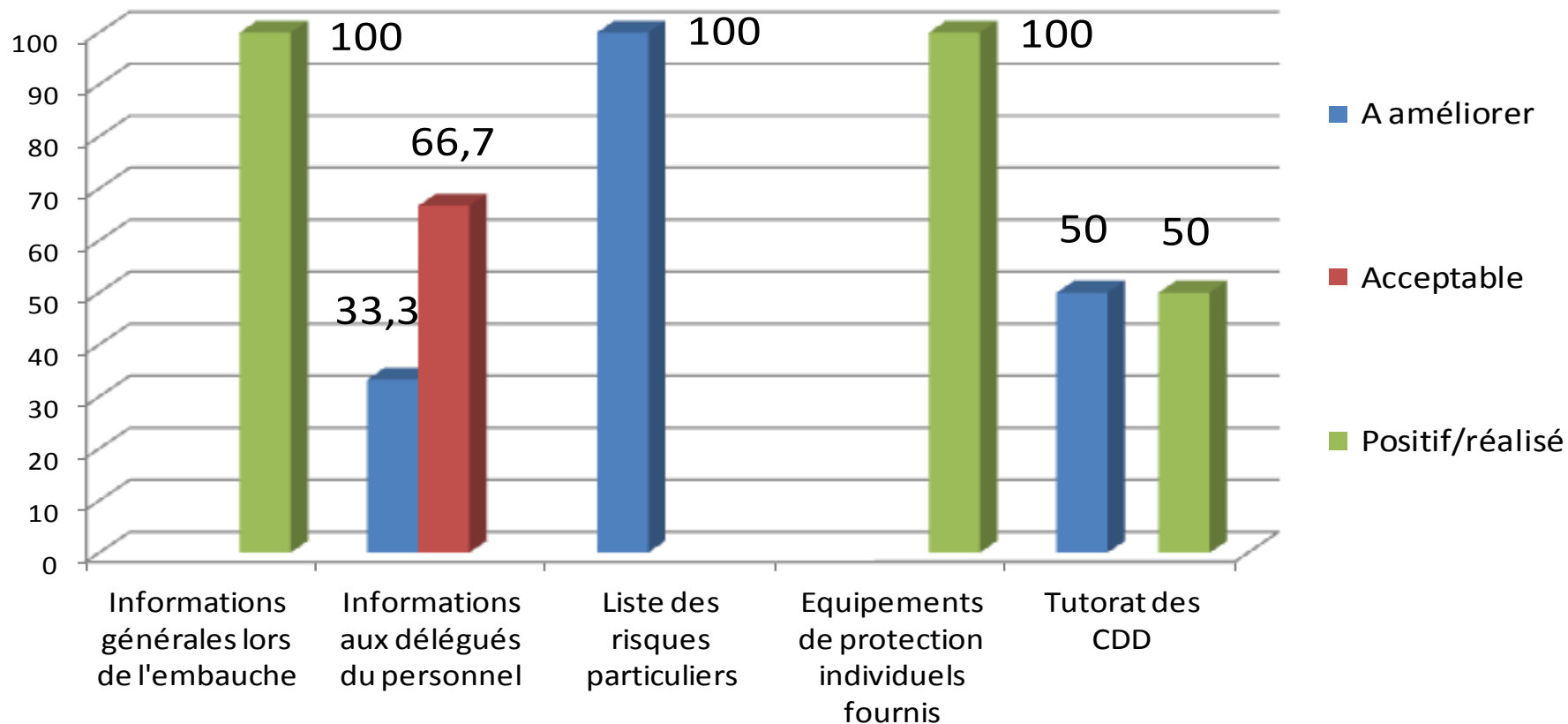


LUNDI 27 AOÛT 2012

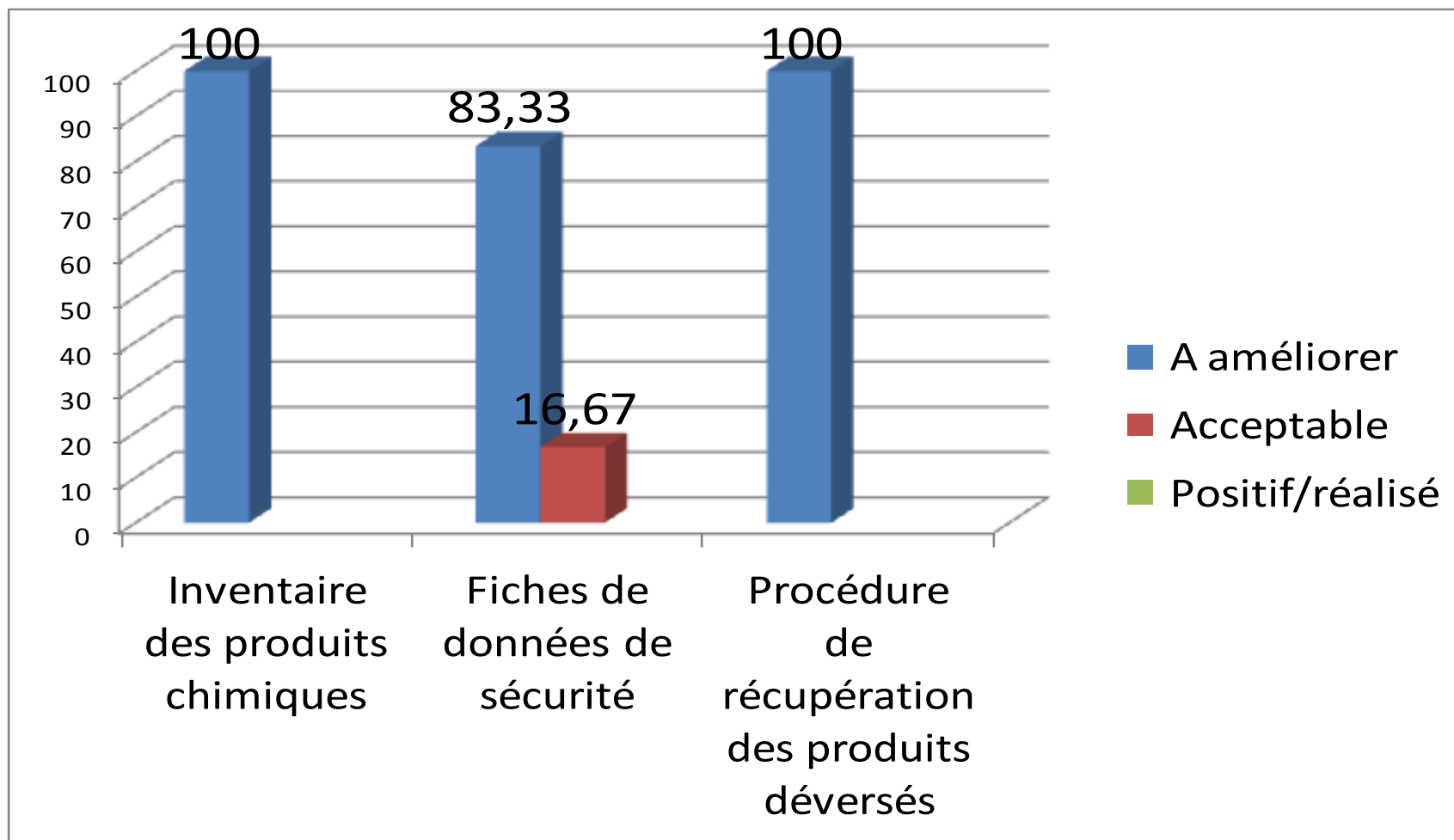
LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

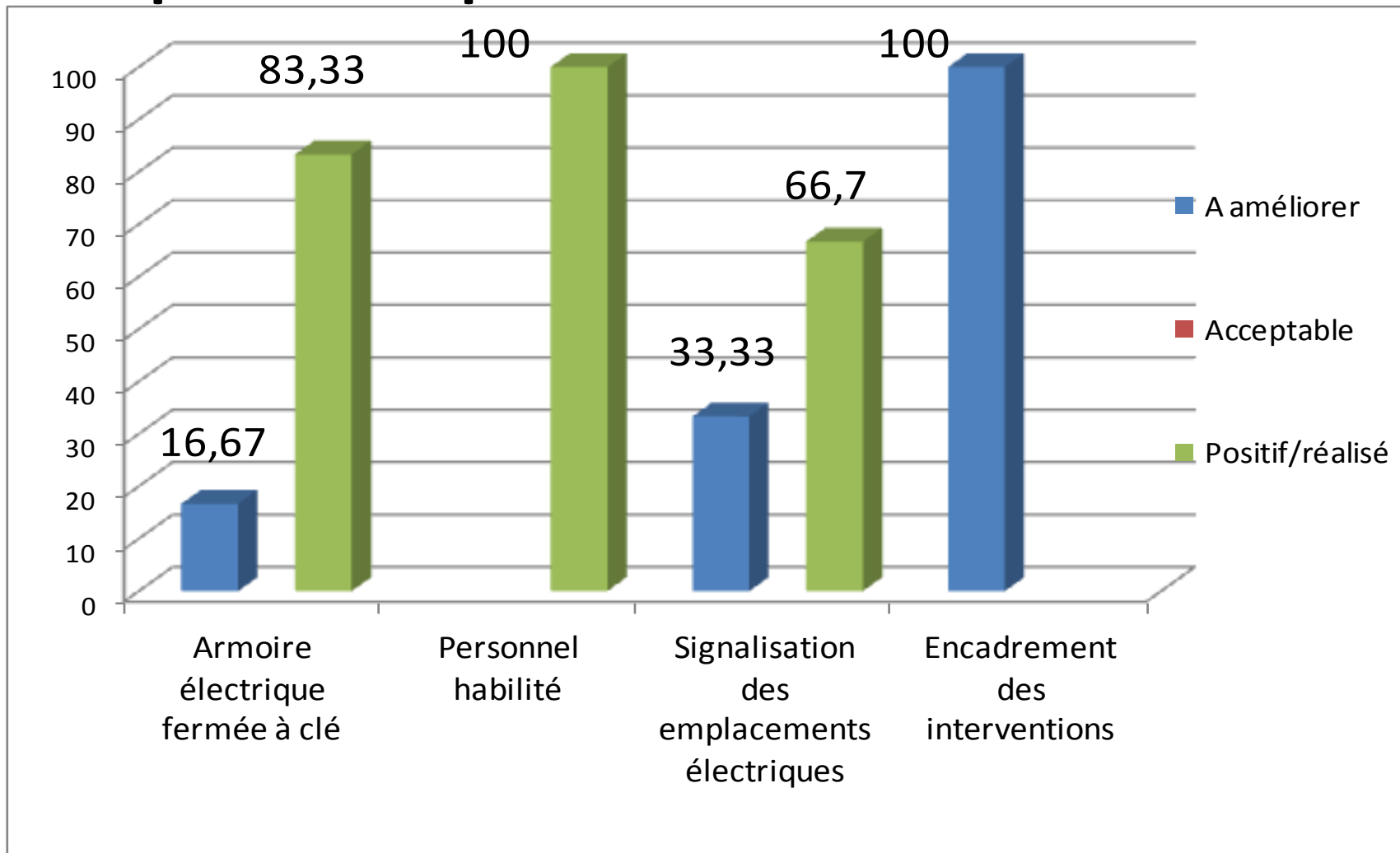
## Les interventions extérieures et les contrats à durée déterminée



### Les Risques chimiques



### Le risque électrique



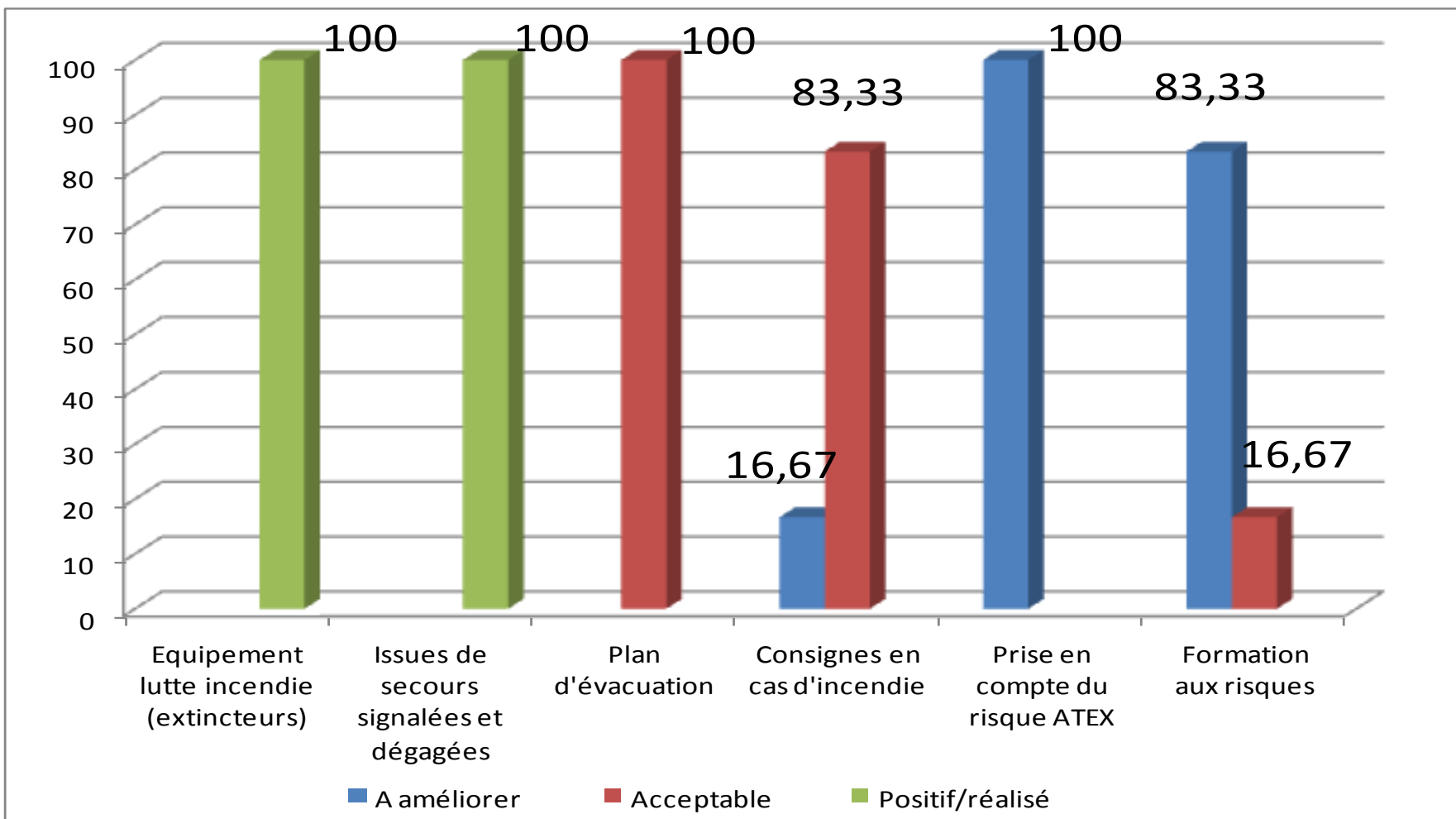


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

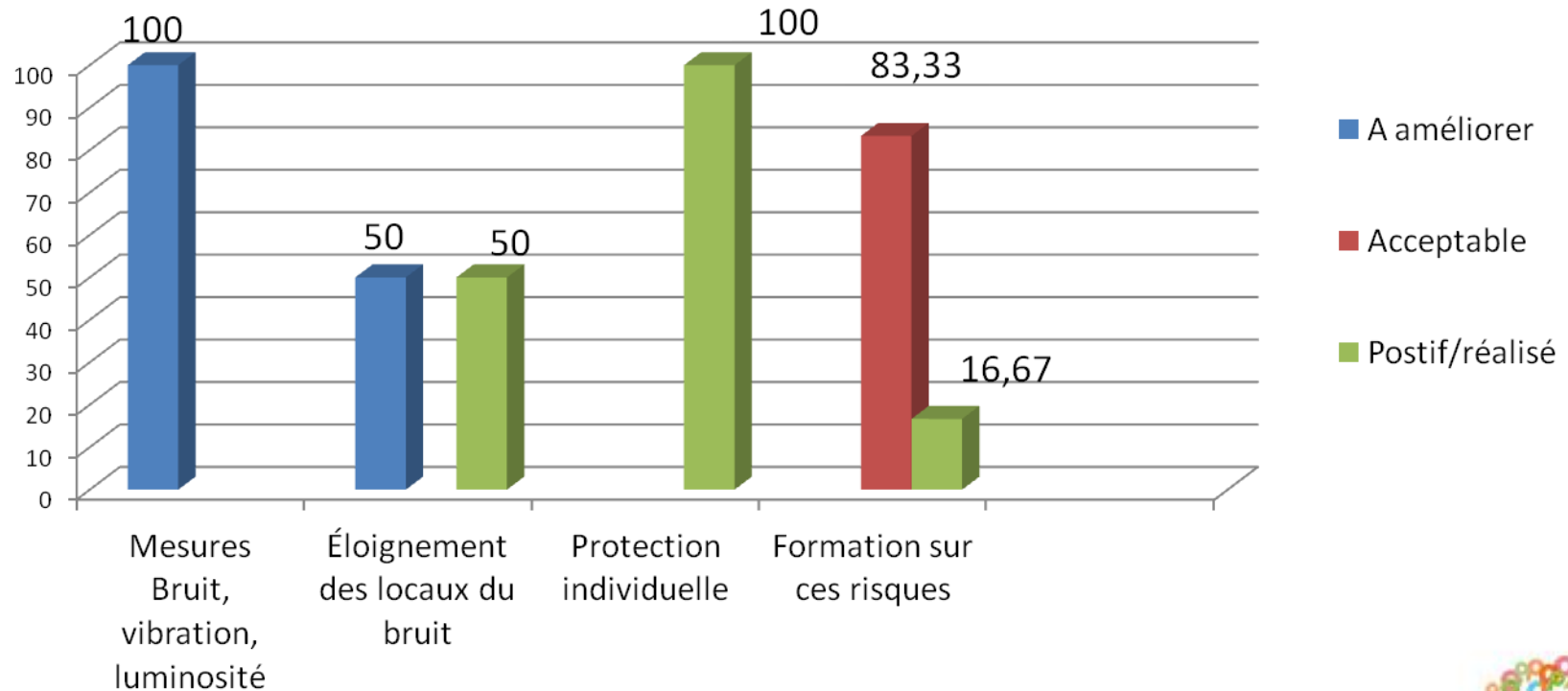
SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Le risque incendie et explosion



# Les Risques Physiques

(chute, vibration, bruit, ambiance thermique, luminosité...)

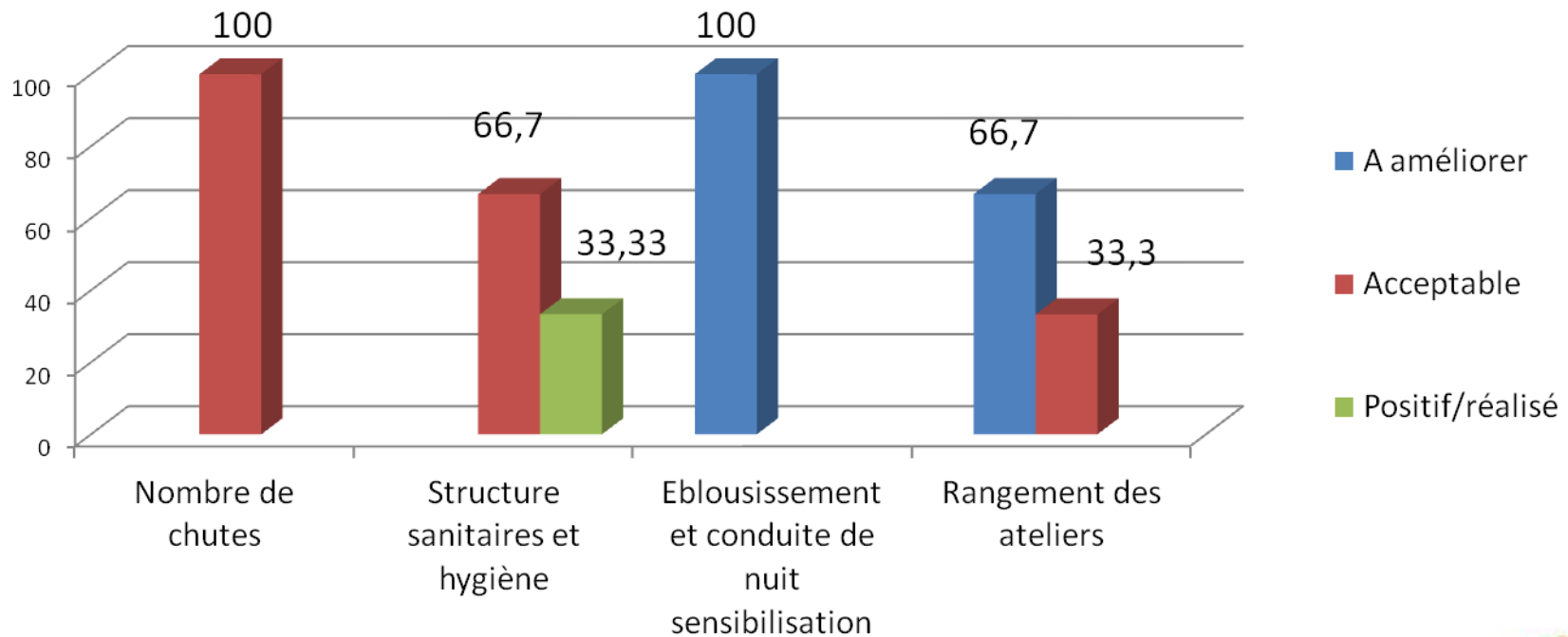


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

# Les Risques Physiques

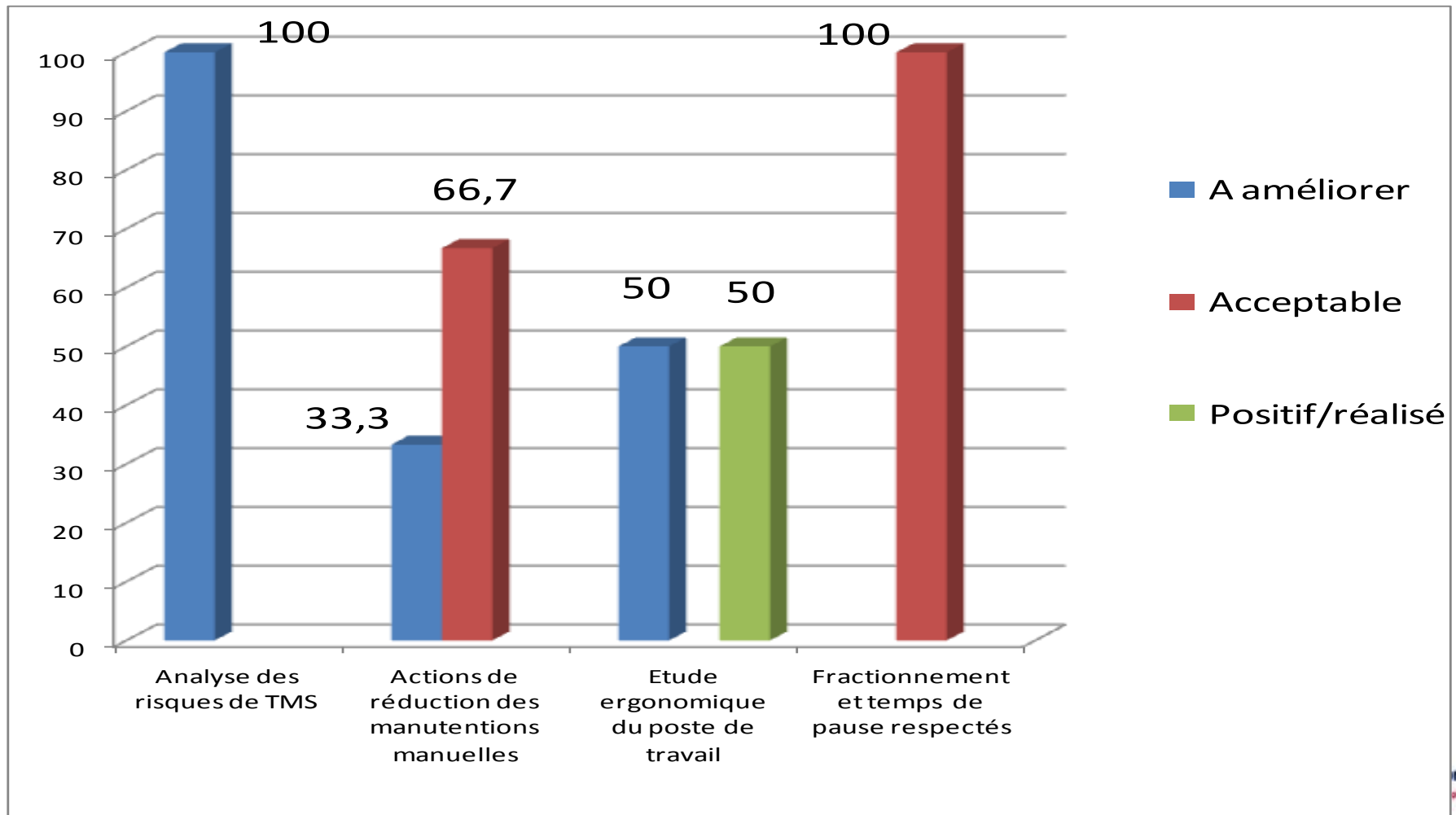


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Les conditions de travail

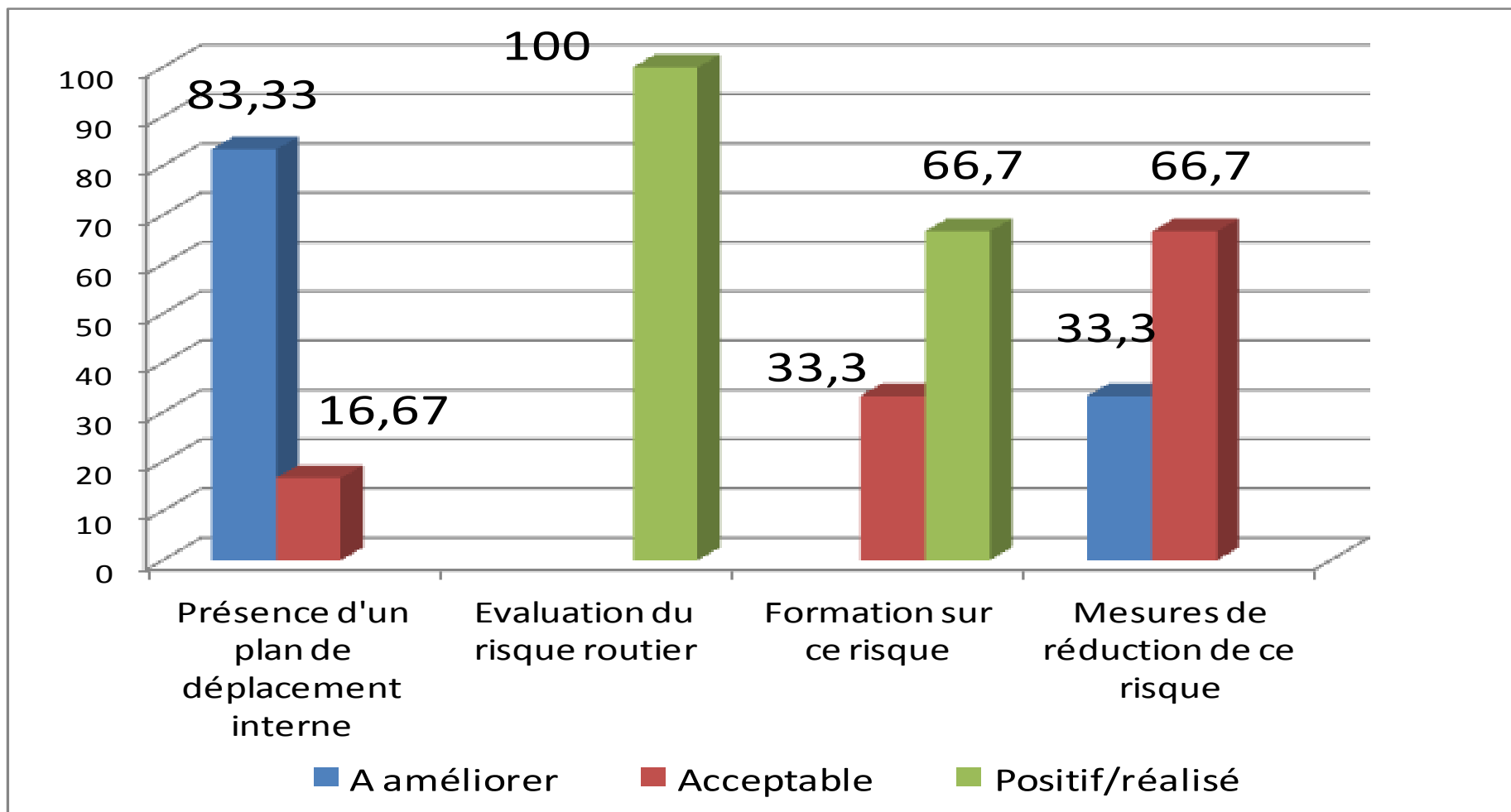


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Les déplacements

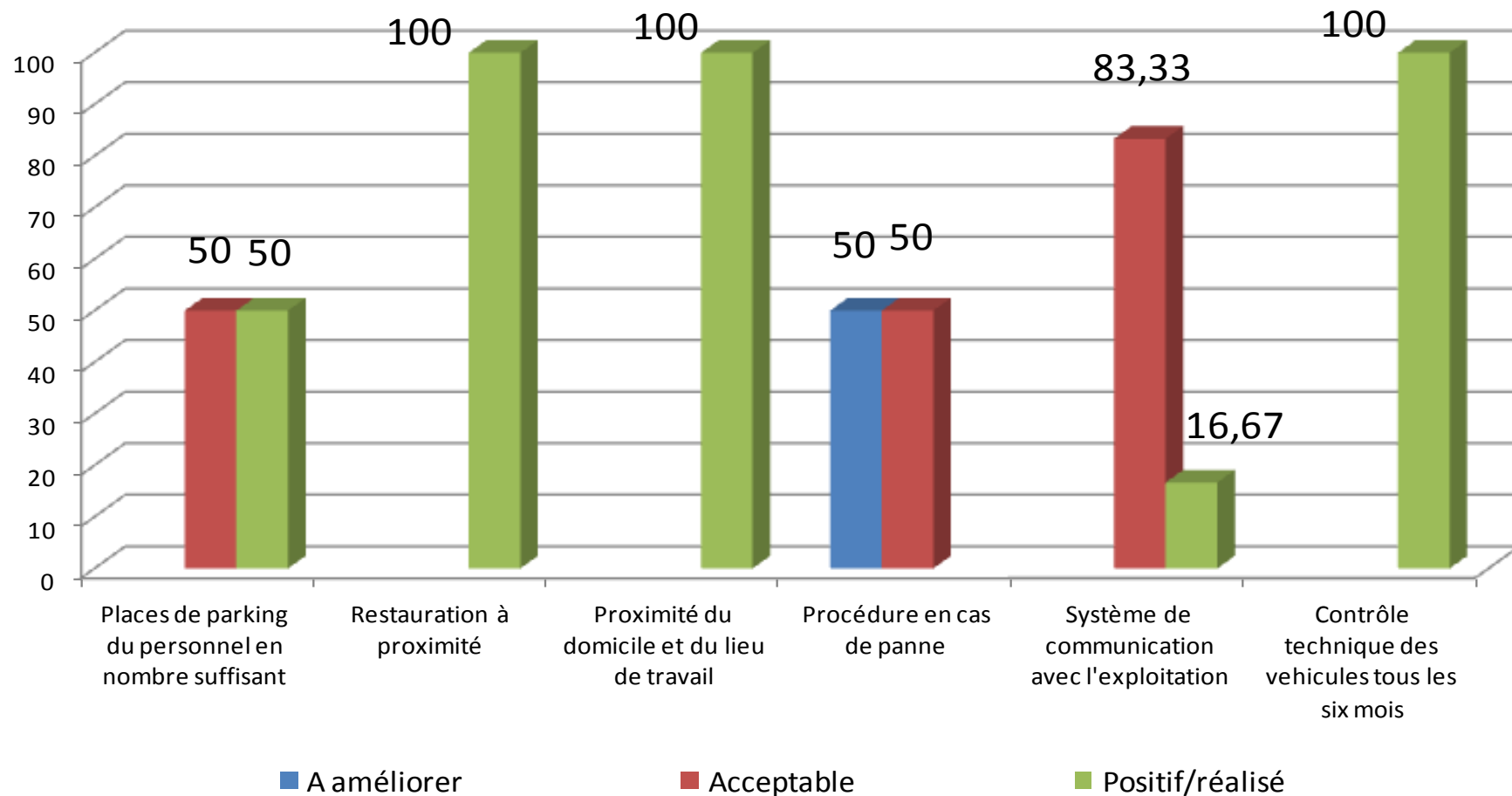


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Les déplacements

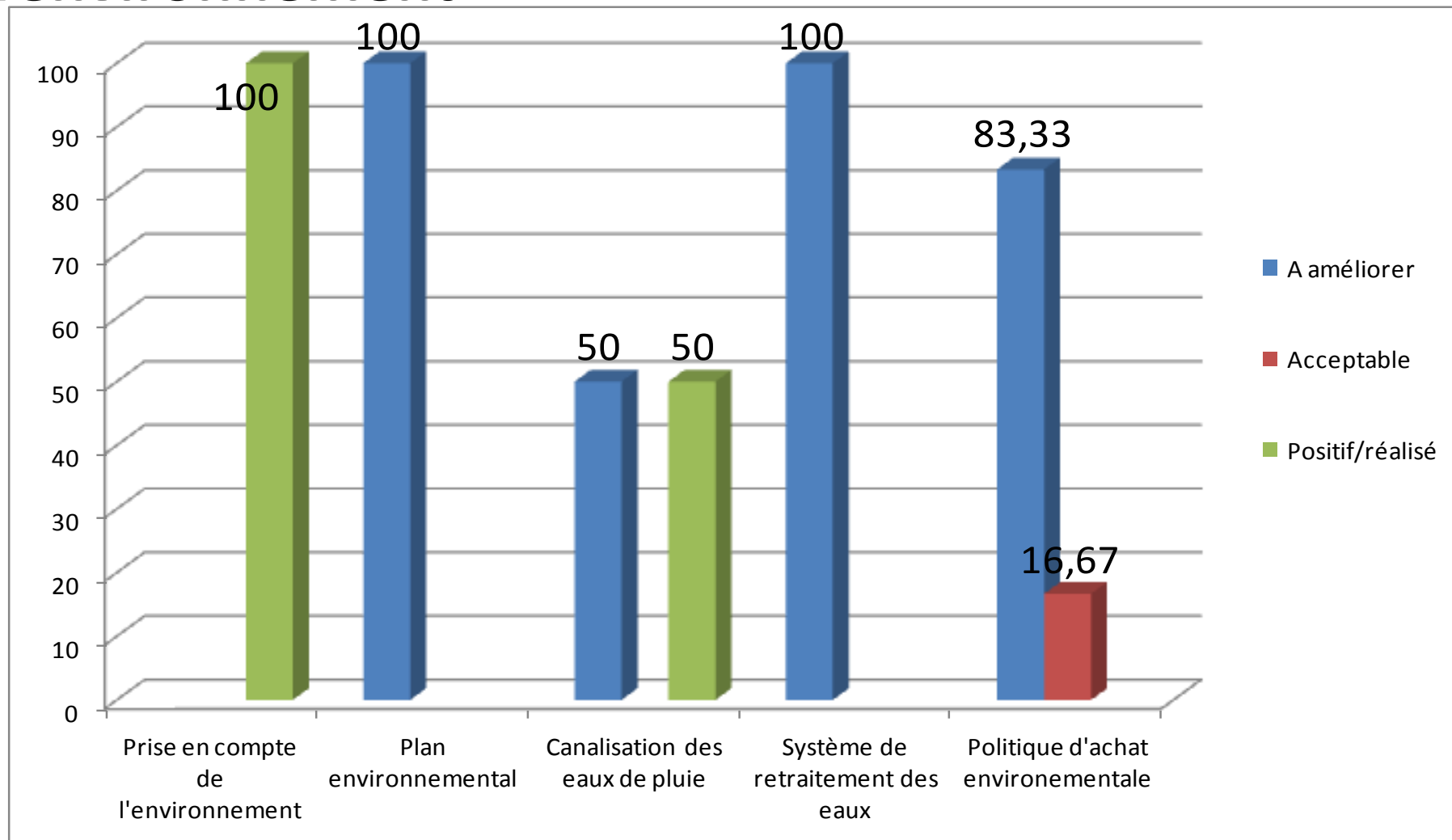


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PREVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

# L'environnement



LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Les Risques psychosociaux

Des problématiques sont identifiées

- Absentéisme fort
- Agression, incivilité fréquente
- Sentiment d'isolement du conducteur-receveur
- Communication interne à améliorer
- Peu de formations adaptées à ces risques (33,33%)
- Pas de protocole de prise en charge post agression
- Pas de procédure de gestion du risque d'agression
- Pas de soutien hiérarchique
- Minimisation des conséquences des insultes et autres actes malveillants

➔ Mais des partenariats, une vision des difficultés, des moyens matériels qui se mettent en place (16,67%), une volonté : étude menée



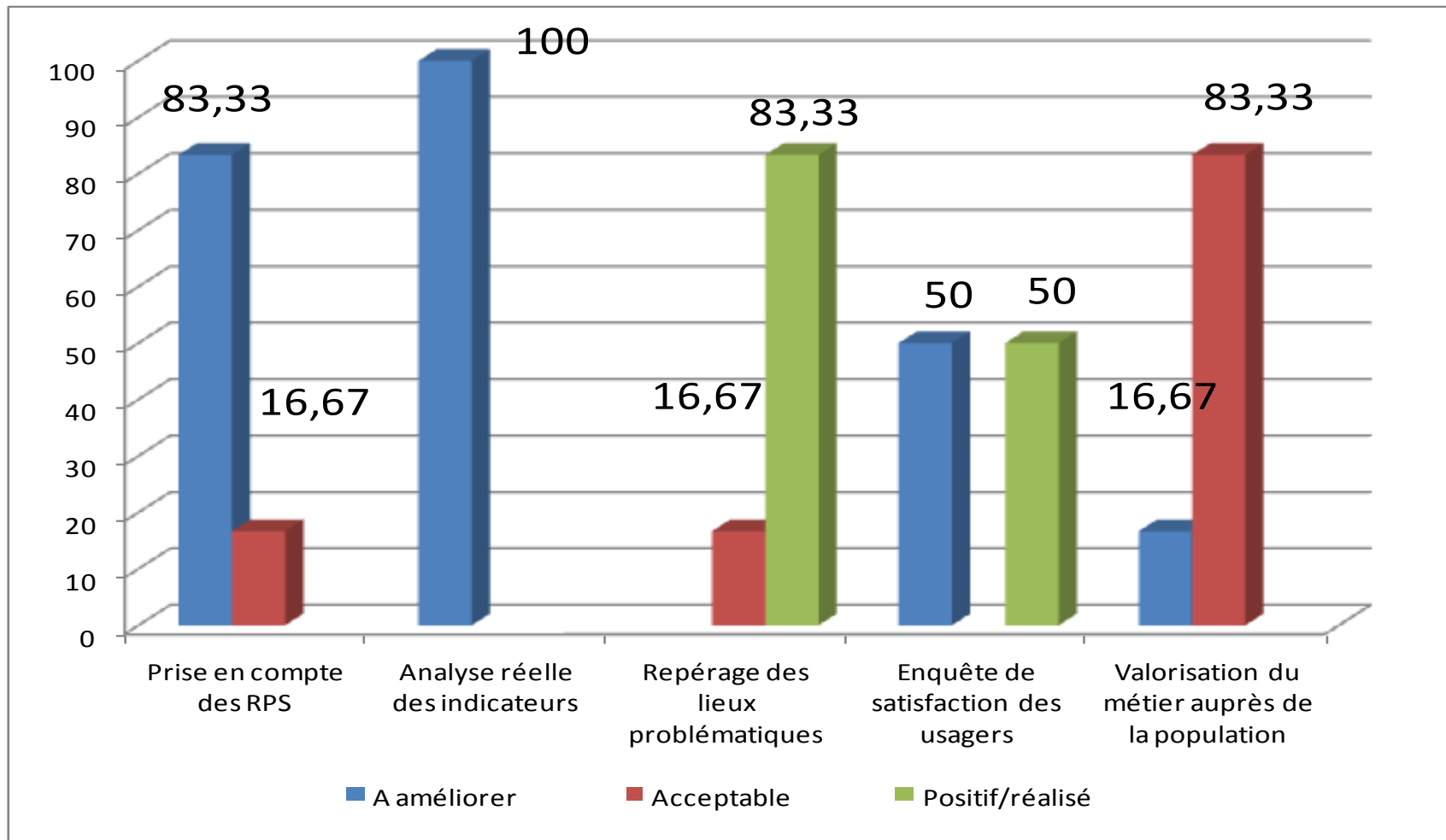


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

# Les risques psychosociaux

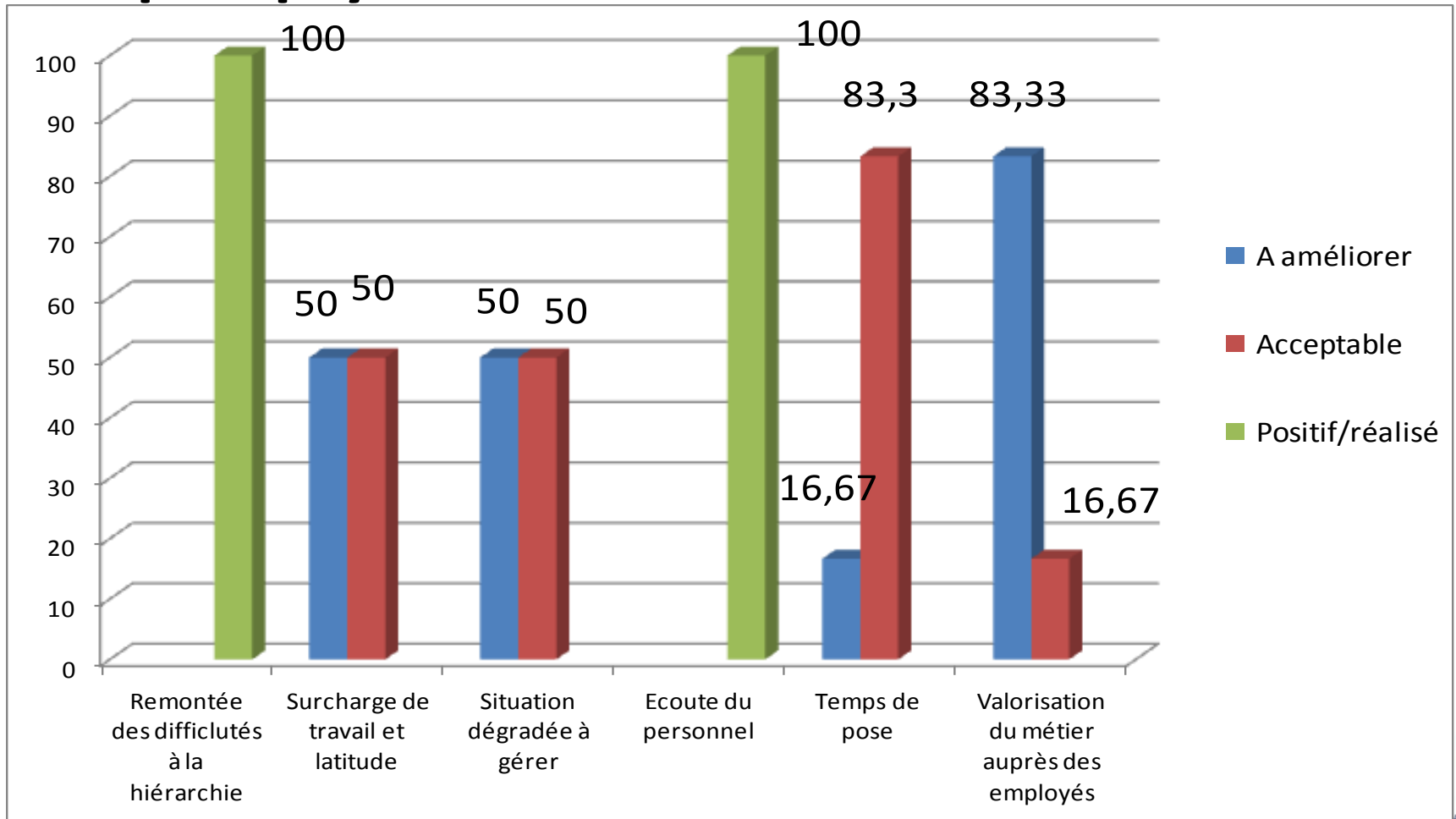


LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

## Les risques psychosociaux



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

## **Difficultés ressorties des différents groupes de travail et entretiens : AOT/ Exploitant...**

- Incivilités et violences externes
- Sentiment d'isolement et d'insécurité du salarié
- Fatigue et usure professionnelle
- Aménagements : gares, voies de circulation, arrêts et aires de retournement
- Encadrement de la profession



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

# Incivilités et violences externes

## Les Causes :

- Missions de contrôle du titre de transport du conducteur-receveur
- Manipulation d'argent dans le bus
- Insatisfaction des clients
- Absence de continuité des titres de transport au niveau régional
- Problème de société



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

# Sentiment d'isolement

## Les causes :

- Le conducteur est l'unique représentant du service de transport dans le bus
- Peu d'écoute et de soutien des collègues et de l'encadrement (d'espace d'écoute)
- Manque de reconnaissance de la population



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

# Fatigue et usure professionnelle

## Les causes :

- Ligne difficile : (pause, amplitude, absence d'aire de récupération adaptée, )
- Vigilance soutenue
- Conduite de nuit
- Bruit et l'affluence



### ○ **Les gares routières**

- Manque de sécurité (éclairage insuffisant, pas de surveillance)
- Continuité des gares (correspondance ?)
- Pas de séparation des circulations piétons et véhicules
- Gares et pôles peu attractifs : absence de commerces
- Manque d'entretien des gares et pas de moyens prévus dans le contrat des entreprises principales de transport



### ○ **Les voies de circulations**

- Manque d'entretien
- Parfois peu adaptées sur certains points du réseau

- **Les arrêts**
  - Proximité de zones problématiques non encadrées
  - Manque d'informations sur les arrêts et manque d'entretien de ceux-ci, parfois des erreurs
  
- **Les aires de retournement**
  - Manque d'entretien de ces espaces de retournement
  - Absence d'aires de retournement sur certaines lignes → oblige la marche arrière



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

## Encadrement de la profession

- Contrôles insuffisants du respect des exigences contractuelles
- Absence de cadre pour inciter les AOT à sélectionner les entreprises qui prennent en compte la réglementation et la sécurité
- Manque de communication et de collaboration → absence de syndicat mixte et de convention collective → même si volonté



### Que fait-on aujourd'hui et demain ?

- Faut-il séparer les missions de conduites et de vérification ?
- Faut-il un médiateur, voir un accompagnateur, dans le bus ?
- Faut-il des informations en temps réels sur chaque arrêt ?
- Faut-il supprimer la vente des tickets à bord ?
- Faut-il un réseau de transport unique ? (système de correspondance ?)
- Comment rendre le réseau plus sûr et attractif ? (espaces de vente, de détente, d'échange, de connexion internet)
- Quelles actions sont envisageables en terme d'aménagement du territoire ? Sites propres ? Structuration des gares et des terminus ?
- Quelles actions pour améliorer le plan de déplacement ?
- Des actions communes sont-elles envisageables envers la population ?
- Faut-il donner un cadre spécifique au transport de voyageurs ?

**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

# Des actions planifiées

groupe de travail du 20 Juillet – début de plan d'actions  
dans le but d'une continuité ..



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

# Ce qui est attendu des Autorités Organisatrices de Transport

- Sélectionner les entreprises respectant la réglementation en terme de sécurité et de prévention de risques professionnels.
- Contrôler plus régulièrement le respect des exigences contractuelles
- Participer aux réunions à l'initiative du prestataire de transport pour analyser les dysfonctionnements et planifier des actions correctives
- Identifier les points noirs du réseau et les signaler au prestataire de transport



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

- Prévenir (dans les meilleurs délais) les entreprises de transport de tous travaux et/ou déviations sur le réseau
- Réaliser des réunions régulières entre autorités organisatrices (partage d'expériences)
- Prévoir dans tout nouvel aménagement de son territoire les exigences liées au transport
- Mettre en place à terme les moyens pour supprimer la vente des titres de transport à bord des véhicules



**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

## Ce qui est attendu des entreprises de transport

- Mettre en place un plan d'actions pour supprimer ou réduire les risques professionnels
- Prendre en compte les données du cahier des charges de l'appel d'offres et proposer, à l'autorité organisatrice, toutes améliorations aux conditions de travail et de santé des travailleurs en s'appuyant sur l'évaluation des risques.
- Supprimer, à terme, le recours à la marche arrière
- Etablir et tester régulièrement une procédure de gestion des risques d'agression



# LUNDI 27 AOÛT 2012

## LE TRANSPORT DE VOYAGEURS : ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

**SEMAINE**  
**RÉUNIONNAISE**  
**PRÉVENTION**  
**DES RISQUES**  
**PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

- Organiser des réunions avec l'autorité organisatrice
- Mettre en place des moyens pour recueillir les difficultés de terrain des conducteurs
- Supprimer la mission de contrôle du conducteur ou prévoir un accompagnateur
- Former les conducteurs à la gestion de conflit, à l'accueil
- Mettre en place des procédures de communication pour interdire l'utilisation du portable au volant
- Mettre en place un système d'information en temps réel à destination des usagers
- Organiser des réunions régulières entre les exploitants



LUNDI 27 AOÛT 2012

LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS

SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS  
du 27 au 31 août 2012

# En perspectives

## Bientôt disponibles

- Guide d'évaluation des risques professionnels spécifique aux entreprises de transport
- Guide Autorité Organisatrice de Transport : *Comment prendre en compte la prévention des risques professionnels dans vos appels d'offres de transports de voyageurs ?*

## Continuité de l'étude

- Proposer une note technique à destination des AOT et des prestataires de transport de voyageurs pour améliorer la santé et la sécurité au travail dans ce secteur
- **Diagnostic technique des gares et des arrêts**
- Mise à jour de l'inventaire **des points noirs par chaque AOT**





# En conclusion

## De façon générale

- ◆ Pour améliorer le service et la sécurité :
- ➔ sécurisé, confortable, attractif mais aussi pratique et rapide

## Ce qui implique:

- Un **encadrement** constant et formalisé
- **Identification des besoins et actions** : emploi, formations spécifiques
- Une **collaboration** régulière et des **actions harmonisées**
- Une **anticipation** et une **implication**

**LUNDI 27 AOÛT 2012**

**LE TRANSPORT DE VOYAGEURS :  
ENTRE ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES ET COORDINATION DES ACTIONS**

**SEMAINE  
RÉUNIONNAISE  
PRÉVENTION  
DES RISQUES  
PROFESSIONNELS**  
du 27 au 31 août 2012

