Fiche 1.4 : signaler et remonter les incidents et situations dangereuses

Objectif :

- En amont d'un accident du travail, il y a souvent des signaux d'alerte, presqu'accident, incident bénin,
- s'ils sont remontés et traités, cela permet d'identifier et d'agir sur les causes avant qu'un accident grave se produise.

La pyramide de BIRD (1969)

Statistiquement :

- Après 600 incidents sans dommage peut se produire un accident grave.

IMPORTANT :

- L'identification des accidents bénins à haut potentiel de gravité.

Avec cette démarche de signalement des situations dangereuses :

Employeur	Salarié
Je réduis les coûts liés aux accidents : humains, et mes cotisation AT/MP	Je suis couvert en cas de complications médicales
Je réduis les coûts liés aux accrochages de véhicules et la casse marchandise	Nouvelles situations de travail (nouveaux salariés et remplacement congés...). J'accède à des informations sur les contraintes réelles rencontrées chez les clients
Je mets à jour les protocoles de sécurité avec les informations recueillies	Je partage sur les problématiques rencontrées lors du chargement/déchargement
Je fidélise mes salariés en améliorant les conditions de travail	Je suis entendu et reconnu sur mes difficultés rencontrés dans mon travail

NB Cette démarche de signalement est complémentaire à la transmission d'informations entre conducteur, lors de binôme de tutorat, de l'intégration, ou encore lors d'échanges informelles entre conducteurs.

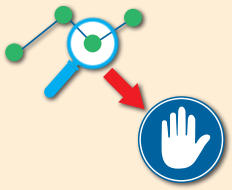
Fiche 1.4 : signaler et remonter les incidents et situations dangereuses

Pourquoi formaliser les remontées de situations dangereuses ?

Définir un interlocuteur à qui adresser les remontées des risques d'accidents.

Mettre en place une démarche de traitement et de résolution des problèmes, au service de la sécurité (norme iso).

Assurer un feed back aux conducteurs et une traçabilité des demandes de réparation, de prise en compte des dysfonctionnements.



Exploiter les données pour définir des axes stratégiques de prévention

Comment mettre en place cette démarche de signalement ?

1ère étape — **Un support de communication**
- identifier un outil utilisé pour remonter les informations,
- assurer la traçabilité de prise en compte des dysfonctionnements, des demandes de réparation.

2e étape — **un ou plusieurs interlocuteurs en charge de la réception/traitement**
- définir qui réceptionne, priorise et traite les remontées d'informations,
- nécessite de travailler coordonné entre la prévention, l'exploitation, la maintenance...

3e étape — **un plan d'action au service de la sécurité**
- Définir des mesures de prévention organisationnelles, technique, humaines validées par la direction,

4e étape — **un feed back aux conducteurs**
- signaler aux conducteurs la réception et le traitement des signalements pour maintenir la dynamique des remontées d'informations

5e étape — **Exploiter les données pour définir des axes stratégiques de prévention**
- intégrer celles-ci dans le DUER.

La phase de test

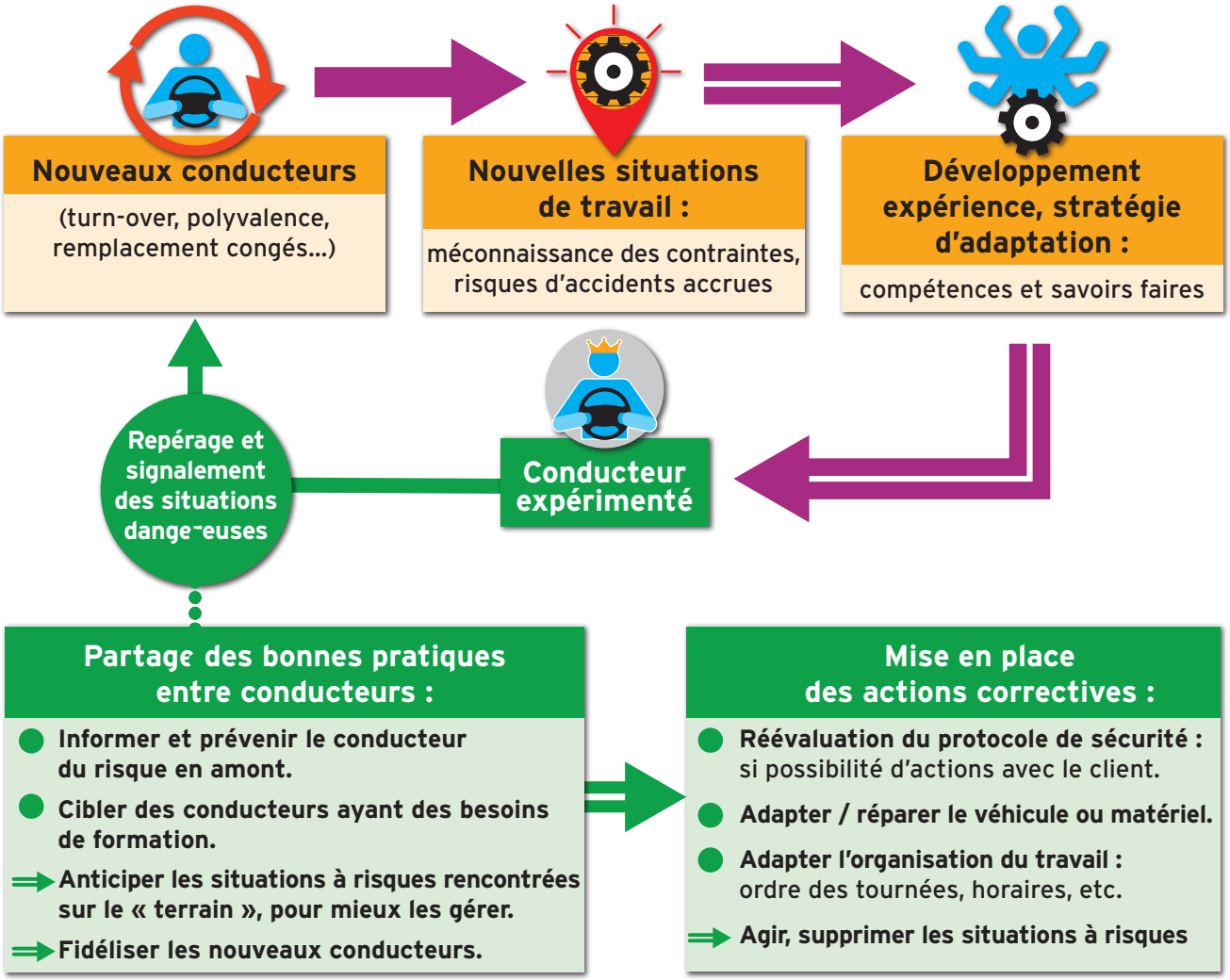
Expérimenter dans un premier temps l'outil avec un groupe de conducteurs « pilotes » expérimentés et novices, sensibilisés aux enjeux de santé/sécurité (dispositif INRS Acteur Prévention Secours, formation à la détection des situations à risque d'accident).

Les clés de réussite :

Pour que cette démarche soit pérenne, il faut impliquer les représentants du personnels. Les sujets remontées par les conducteurs participent à alimenter les réunions CSE – CSST.

Fiche 1.4 : signaler et remonter les incidents et situations dangereuses

Situations nouvelles de travail et risques d'accidents



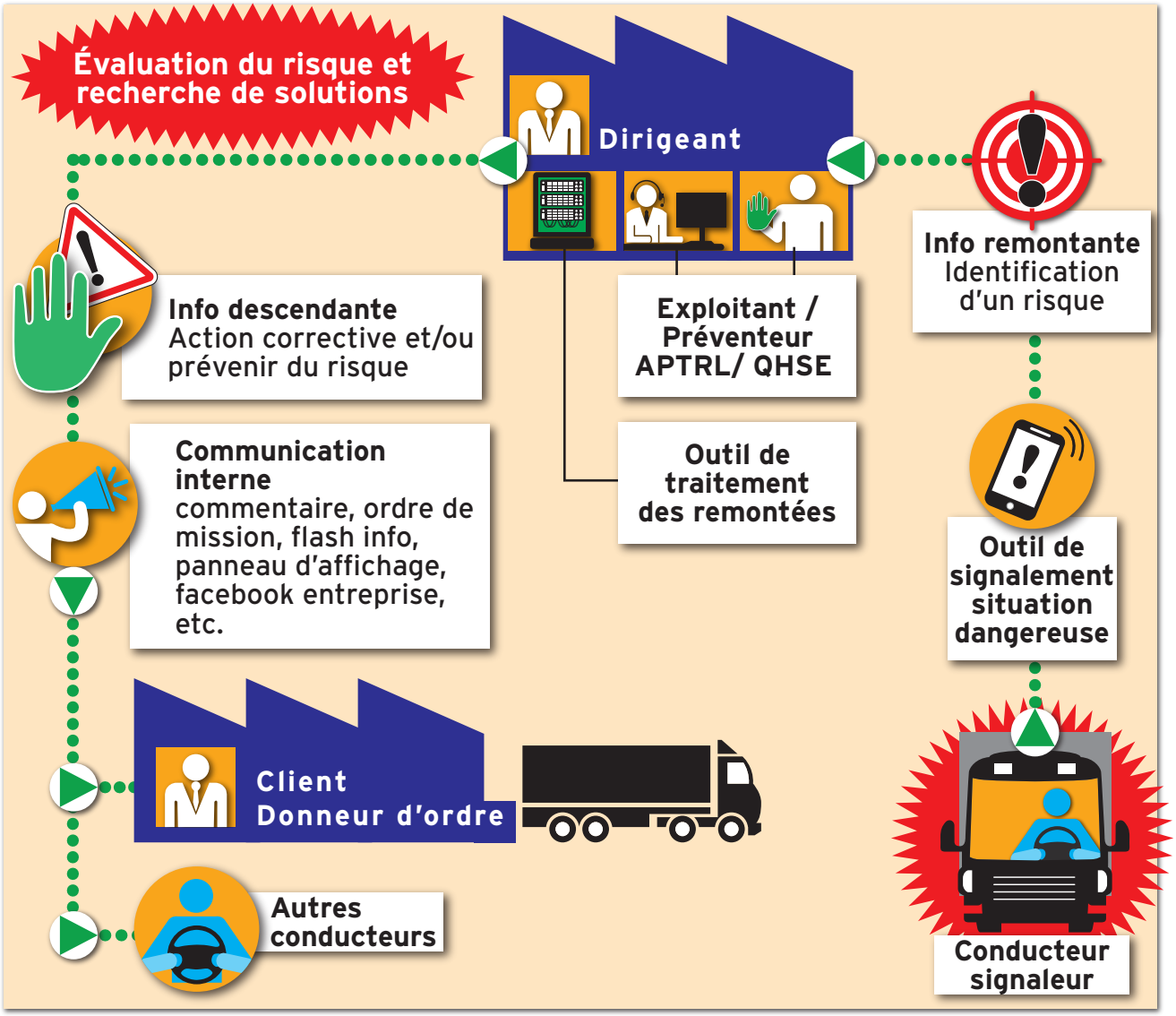
Un outil au service de la prévention et non de la répression

L'intégration de l'outil dans l'activité des conducteurs : implication, bienveillance et transparence

- La valorisation de la participation des salariés doit être envisagée au même titre que les primes pour ceux qui n'ont pas eu de sinistres véhicules sur l'année. Car en signalant des dangers, ils contribuent à prévenir et donc réduire les accidents.
- La validation du projet par les représentants du personnel est garant de la bonne acceptation et participation des conducteurs.
- Cet outil ne peut être utilisé dans le but de sanctionner des salariés : contestation d'AT, mise à pied suite sinistre véhicule, licenciement...

Fiche 1.4 : signaler et remonter les incidents et situations dangereuses

Comment coordonner tous les acteurs autour de cette démarche ?



Que faire de ces informations signalées ?

Les formaliser dans :

- **Protocole de sécurité** : revoir l'évaluation des risques et les mesures de prévention sur le site client.
- **Document unique** : Identifier les risques professionnels du « terrain », Identifier les incidents et prévenir les futurs accidents et maladies professionnelles.
- **Plan d'Actions de Prévention - PAP** : Mettre en place des actions pour modifier la situation, ou sinon éviter de mettre des personnes moins expérimentées sur certaines tournées.
- **Livret d'accueil / Manuel de conducteur** : intégrer des informations sur la formation et l'utilisation du matériel, et les spécificités clients.

Fiche 1.4 : signaler et remonter les incidents et situations dangereuses

Quelles informations remonter ?

Une analyse de ces incidents/accidents, avec une méthodologie de type ITAMAMI pour repérer/analyser des situations de travail à risques (cf formation APS), permet d'identifier les causes :

1. Individuelles / formation et pratiques professionnelles : manque de formations, mauvaises pratiques professionnelles,
2. Tâches Activité /organisationnelles : contraintes de temps, mauvaises informations, aléas et travail réel,
3. Véhicule et Matériel: matériel défectueux, pb de maintenance, inadapté (pb de taille de véhicule),
4. Milieu accessibilité/environnement : site client mal aménagé, inadapté aux poids lourds,
5. Marchandises : poids et dimensions inadaptés, absence de prises, instabilité...

Quel outil choisir pour les remontées d'informations terrain ?

1.

La grille ITAMAMI fournie en formation APS-INRS, permet une analyse des situations de travail à risques
2.
Une fiche de remontée de risques-support papier que chaque entreprise peut développer en interne comme un outil où les conducteurs puissent signaler les problèmes rencontrés lors de leur activité de chargement/déchargement.
3.
L'outil smartphone qui propose des applications gratuites, exemple : VESUV, Risk reporter, AVERTINONE, etc. ; et qui a pour avantage de prévenir instantanément la personne concernée et l'envoi de photos géolocalisées.
4.
D'autres outils de dématérialisation sont permis par l'informatique embarquée qui équipe les véhicules et permet l'échange d'informations avec l'entreprise via un Transport management system (TMS).

- **Intégrer dans l'outil les remontées liées aux sinistres véhicules et aux casses litige marchandise.**
- **Les causes de ces 3 problématiques sont souvent associées et transversales. En effet, toutes situations de travail dégradées impactent la bonne réalisation de l'activité et peut engendrer de la casse, des accidents...**

Fiche 1.4 : signaler et remonter les incidents et situations dangereuses

Exemple de fiche de remontées de situation dangereuse Document AFT

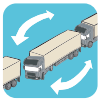
Activités de chargement/ déchargement

Je détecte une situation dangereuse → **Photo de la problématique** → **Identification du site client** → **Gravité de la situation**

Quel risque rencontré ?

- ☐ Chute ou trébuchement
- ☐ Chute de hauteur
- ☐ Effort physique poser, tirer, pousser
- ☐ Collision avec véhicule/engin
- ☐ Chute d'objet
- ☐ Collision avec moyen de manutention
- ☐ Agression, stress
- ☐ Autres :
  - ☐ Heurt tête,
  - ☐ Collision entre véhicules,
  - ☐ Autres...

À quel moment ?

- ☐ Prise véhicule ou attelage
- ☐ Manœuvre Stationnement Circulation 
- ☐ Mise à quai ou départ de quai
- ☐ Déplacement piéton, accueil
- ☐ Chargement, déchargement
- ☐ Arrimages marchandises
- ☐ Autres situations de travail :
  - ☐ Dé/bâchage
  - ☐ Nettoyage
  - ☐ Ouverture porte
  - ☐ Manip parois
  - ☐ Autres

Quelle problématique rencontrée ? À cause de quoi ?

Formation et pratiques prof	Organisation	Véhicule et matériel	Accessibilité et environnement	Marchandise
☐ Manque de formation à l'utilisation matériel	☐ Pb d'adresse	☐ Mauvaise état véhicule ou matériel	☐ Absence stationnement	☐ Instabilité chargement
☐ Peu habitué aux matériels	☐ Protocole de sécurité pas respecté ou méconnu	☐ Véhicule inadapté à l'activité	☐ Place trop restreinte	☐ Pb de condition-nement
☐ Manque de connaissance du site	☐ Tâche non prévue	☐ Véhicule inadapté à marchandise	☐ Encombrement sol	☐ Format hors norme
☐ Autre	☐ Contraintes de temps	☐ Absence matériel	☐ Mauvaise état sol	☐ Litige marchandise
	☐ Attente non prévue	☐ Autre	☐ Manque éclairage	☐ Autre
	☐ Autre		☐ Pb ou absence de quai	
			☐ Condition climatique	
			☐ Autre	

À quel moment ?

Comment éviter ce problème selon vous ?

DÉVELOPPER LA FORMATION TRANSPORT ET LOGISTIQUE AFT