

Document d'orientation sur la sécurité routière de l'UPU



Juillet 2024

Table des matières	Page
Ampleur du défi	5
Introduction	5
Répercussions sur les postes et les entreprises	5
Instaurer une culture de la sécurité	6
Étapes à suivre pour instaurer une culture de «la sécurité avant tout»	6
Élaborer un programme de sécurité routière axé sur les cinq piliers de la sécurité routière	7
Évaluation de la situation actuelle	8
Pilier 1 – Gestion de la sécurité routière	8
Politique et responsabilité de l'utilisateur	8
Évaluation des risques	9
Indicateurs de performances	10
Pilier 2 – Sécurité accrue des usagers de la route	11
Recrutement et sélection des chauffeurs	11
Formation des employés à la sécurité routière	15
Pilier 3 – Sécurité accrue des véhicules	17
Gestion de la flotte	17
Pilier 4 – Intervention en cas d'accident	22
Diagnostic et enquête sur les accidents de la route	23
Pilier 5 – Élaboration de systèmes durables	25
Reconnaissance des bonnes pratiques	25
Suivi des accidents de la route et analyse des causes principales	27
Cycle de réévaluation	29
Conclusion	29
Annexe A – Outil d'évaluation de la sécurité routière de l'UPU	30
Annexe B – Exemple de politique de sécurité routière	31
Annexe C – Exemple de formulaire de déclaration d'accident	33
Annexe D – Les cinq pourquoi	37
Annexe E – Bibliographie	39

Ampleur du défi

Introduction

Environ 1,3 million de décès pouvant être évités et quelque 50 millions de dommages corporels sont attribuables aux accidents de la route chaque année dans le monde, ce qui en fait la première cause de décès chez les enfants et les jeunes.

Dans l'état actuel des choses, on peut s'attendre à ce qu'ils provoquent la mort de plus de 13 millions de personnes et fassent environ 500 millions de blessés au cours de l'actuelle décennie et à ce qu'ils entravent le développement durable, en particulier dans les pays à revenu faible et intermédiaire.

Malgré le travail assidu des Nations Unies et des organismes de sécurité routière, ces chiffres inacceptables tant en termes absolus que relatifs n'ont pas bougé depuis vingt ans.

Reconnaissant l'importance du problème et la nécessité d'agir, les gouvernements du monde entier ont déclaré à l'unanimité, par le biais de la résolution 74/299 de l'Assemblée générale des Nations Unies, une deuxième Décennie d'action pour la sécurité routière 2021–2030, avec l'objectif ambitieux de réduire de moitié le nombre de décès et de traumatismes dus aux accidents de la route durant cette période (v. figure 1).

Figure 1



Répercussions sur les postes et les entreprises

Ce sont pour les personnes impliquées que les accidents et les traumatismes ont l'impact le plus lourd. La personne qui souffre de leurs répercussions sur le plan personnel, financier et psychologique en paie le prix fort. Les opérateurs désignés ont la responsabilité de prendre des mesures afin d'atténuer les risques d'accident.

Si la santé et la sécurité des employés restent une priorité absolue, d'autres répercussions sont à prendre en compte. Les perturbations opérationnelles peuvent résulter d'une variété de facteurs liés aux accidents tels que les temps d'arrêt des véhicules, les retards de livraison et les interruptions dans la chaîne d'approvisionnement. Les véhicules impliqués dans les accidents nécessitent souvent d'être réparés ou remplacés, ce qui provoque des retards sur le plan opérationnel. Des retards sur les horaires de livraison peuvent également survenir en raison des dommages causés aux chauffeurs et/ou aux marchandises et avoir des répercussions

sur la satisfaction du client et les obligations contractuelles. Par ailleurs, les accidents peuvent perturber le flux de marchandises, affectant l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement avec à la clé d'éventuelles pertes financières.

Celles-ci peuvent être conséquentes en raison des coûts accrus d'assurance, des frais juridiques liés au règlement des litiges et aux indemnités ainsi que de la charge financière que représente la réparation ou le remplacement des véhicules et des biens endommagés. Les accidents fréquents font augmenter les primes d'assurance et se traduisent parfois par une perte de couverture, tandis que les frais juridiques et les demandes d'indemnisation en cas d'accident peuvent avoir une incidence significative sur les résultats. Le coût cumulé de la réparation ou du remplacement des véhicules et des marchandises endommagées augmente également rapidement.

Il peut aussi y avoir une atteinte à la réputation de l'organisation résultant d'une mauvaise perception du public, d'une couverture médiatique négative et de l'insatisfaction de la clientèle. Les accidents fréquents peuvent ternir l'image d'une entreprise et ainsi entraîner une perte de confiance chez les clients et les parties prenantes. La couverture médiatique négative des accidents peut porter davantage atteinte à la réputation de l'entreprise et affecter les relations commerciales, tandis que les retards subis ou la livraison de marchandises endommagées peuvent susciter le mécontentement et avoir des répercussions sur la fidélité du client à long terme et les perspectives commerciales.

Le nombre important de décès et de traumatismes peut avoir un effet sur le moral et la sécurité des employés, sur le niveau de stress au travail ainsi que sur le maintien des effectifs. Les chauffeurs et autres employés souffrent d'une baisse de moral et d'un sentiment d'insécurité lorsque le nombre de tués et de blessés en leur sein est élevé, tandis que le stress lié à l'idée d'avoir un accident affecte le moral et la productivité générale des travailleurs. Il peut également être difficile de retenir les chauffeurs qualifiés et de recruter de nouveaux talents si le taux d'accidents est élevé.

Enfin, les contrôles réglementaires, les coûts de mise en conformité ainsi que les restrictions opérationnelles peuvent créer des difficultés d'ordre réglementaire ou de conformité. Une fréquence élevée d'accident commande un contrôle réglementaire rigoureux pouvant aboutir à des amendes et des sanctions. Le coût encouru pour faire respecter les consignes de sécurité peut être élevé et nécessiter d'importantes ressources et le non-respect des normes de sécurité peut aboutir à des restrictions d'exploitation ou à des arrêts ordonnés par les autorités.

L'atténuation des incidences des accidents de circulation sur les opérations postales et commerciales nécessite une approche globale. Ce document d'orientation présente de manière détaillée les outils et les solutions conçus pour aider les opérateurs désignés dans leurs efforts pour réduire les risques d'accident, et ainsi protéger les employés, le public et les intérêts commerciaux. Ces efforts doivent notamment favoriser une culture de «la sécurité avant tout».

Instaurer une culture de la sécurité

Étapes à suivre pour instaurer une culture de «la sécurité avant tout»

Il est indispensable d'instaurer une culture de la sécurité si l'on veut assurer la pérennité des programmes. Il est important de veiller à inciter les principales parties prenantes à se tenir informées des dernières avancées en matière de sécurité routière pour les encourager à placer la question de la sécurité au cœur de leurs activités.

Pour être pleinement efficace, une culture de sensibilisation à la sécurité routière doit devenir une seconde nature sur le lieu de travail. Il ne s'agit pas simplement d'une consigne de gestion, mais d'un effort de coopération qui s'étend au-delà des portes du bureau pour impliquer tous les employés, leurs familles, voire la communauté au sens large, dans un effort concerté visant à préserver la vie et les biens.

Voici quelques idées qui peuvent être utiles:

- Créer et intégrer des règles de sécurité routière dans les packs d'intégration ou manuels donnés aux nouvelles recrues lorsqu'elles sont susceptibles de conduire des véhicules au nom de l'organisation. Procéder à une analyse régulière de la performance de l'organisation en termes d'accidents.

- Gérer activement les programmes réguliers d'entretien et de prévention pour veiller au bon état de fonctionnement des véhicules.
- Reconnaître les bonnes performances des chauffeurs et célébrer publiquement les réussites lorsque cela est possible.
- Maintenir une bonne visibilité en affichant du matériel de sensibilisation dans les véhicules, les cantines, et les aires de stationnement ainsi que sur les panneaux d'affichage du personnel et dans d'autres endroits appropriés.
- Faciliter l'accès à la formation et à l'éducation des chauffeurs, au besoin.
- La sécurité routière apparaît au point de l'ordre du jour ayant trait aux questions de santé et de sécurité des réunions du personnel, forums et autres séances de formation, le cas échéant.

Voici plusieurs autres mesures, plus spécifiques, susceptibles de favoriser une culture de «la sécurité avant tout»:

- Fournir des renseignements précis sur l'importance de la sécurité routière. Les employés doivent recevoir une formation lors de leur intégration et avant de prendre le volant pour la poste. Cette formation doit notamment faire valoir l'importance de la sécurité au volant. Partagez des articles récents tirés de la presse locale relatant des accidents dus à de mauvaises habitudes de conduite qui ont fait des blessés ou des morts. Faites circuler les consignes de sécurité de l'unité dans l'équipe. Lorsque vous étudiez des cas d'accidents, attardez-vous sur les causes premières et réfléchissez à la manière de les éviter en adoptant de bonnes habitudes de conduite.
- Sensibiliser les employés sur les questions de sécurité routière pour qu'ils en comprennent les enjeux et qu'ils se mobilisent. Pour ce faire, il est recommandé par exemple de distribuer des prospectus avec les fiches de paie, de poser des affiches dans les bureaux où les employés se réunissent ou de proposer une formation de mise à niveau sur la sécurité routière à des intervalles réguliers. L'équipe peut également être mise à contribution pour identifier les dangers présents sur leurs itinéraires et trouver ensemble des moyens d'éviter les accidents.
- Inciter et rappeler régulièrement aux employés de prendre de bonnes habitudes au volant. Pensez à faire un rappel ou à dire un mot sur la sécurité routière lors de vos brèves réunions d'équipe chaque jour, le cas échéant. Si vous ne tenez pas de réunions quotidiennes, organisez-en une. Assurez-vous qu'elle soit de courte durée et contentez-vous de donner les informations importantes de la journée (météo, manifestations, etc.). Faites le tour de quelques véhicules et demandez à l'équipe d'identifier d'éventuels problèmes de sécurité.

L'instauration d'une culture de «la sécurité avant tout» pose les bases d'un programme de sécurité routière solide et durable. La partie ci-après sera consacrée aux principaux piliers qui reposent sur ces fondations.

Élaborer un programme de sécurité routière axé sur les cinq piliers de la sécurité routière

Afin d'améliorer la sécurité routière et de promouvoir une culture de «la sécurité avant tout», il convient de mettre en place plusieurs éléments clés. L'UPU recommande d'élaborer un plan pour la sécurité routière axé sur les cinq piliers de la sécurité routière.

- Pilier 1 – Gestion de la sécurité routière.
- Pilier 2 – Sécurité accrue des usagers de la route.
- Pilier 3 – Sécurité accrue des véhicules.
- Pilier 4 – Intervention en cas d'accidents.
- Pilier 5 – Élaboration de systèmes durables.

Il convient tout d'abord d'élaborer et de communiquer une politique qui définit les responsabilités des dirigeants et des employés. Il est également nécessaire d'évaluer la sécurité routière afin d'identifier où se situent les principaux points à améliorer et mettre en place des mesures d'atténuation efficaces. Des méthodologies doivent être développées pour promouvoir des processus de sélection et des pratiques efficaces d'embauche afin que les postes n'autorisent que les chauffeurs compétents à prendre la route.

Une campagne efficace sera axée sur la formation à la sécurité routière des chauffeurs fraîchement recrutés et déterminera le moment où une formation de mise à jour devra être proposée aux chauffeurs déjà en poste. Une gestion efficace du parc automobile joue un rôle essentiel dans la sécurité routière et montre aux employés que vous valorisez leur sécurité et les communautés qu'ils desservent.

Évaluation de la situation actuelle

Les postes doivent comprendre ce qu'il en est de la sécurité routière en leur sein pour pouvoir mettre en place un programme de sécurité routière efficace ou améliorer le programme existant.

Pour cela, il est indispensable qu'elles procèdent à une évaluation de la situation actuelle en matière de sécurité routière dans les opérations postales afin d'identifier les systèmes qui fonctionnent et les points à améliorer pour renforcer la sécurité des employés, du public et des actifs de l'organisation. Cette évaluation approfondie permet aux opérateurs désignés de mieux connaître leurs pratiques existantes en matière de sécurité routière et de comprendre où elles se situent par rapport aux normes de l'industrie. Ce processus aide à comprendre l'efficacité des mesures, politiques et procédures de sécurité actuelles et sert de fondement à l'élaboration d'un programme de sécurité routière qui gagne en exhaustivité et en efficacité.

Un programme de sécurité routière efficace se compose, entre autres, de systèmes de gestion de la sécurité routière qui garantissent le bon ciblage, la bonne diffusion et la bonne mise en œuvre des politiques de sécurité à travers l'organisation. La sécurité des véhicules revêt également une importance déterminante, car l'entretien régulier et l'adoption de technologies de sécurité avancées peuvent considérablement réduire le risque d'accident. Il est tout aussi important d'avoir des chauffeurs qui respectent les règles de conduite. Ils doivent être formés aux techniques de conduite défensive et comprendre qu'il est important de faire entretenir les véhicules et d'avoir de bonnes pratiques de conduite. En outre, un système d'intervention robuste en cas d'accident garantit le traitement efficace des incidents, minimisant les dommages et favorisant un prompt rétablissement. Enfin, il est indispensable de mettre en place des systèmes durables qui favorisent une culture qui promeut l'amélioration continue des pratiques de conduite si l'on veut inscrire la sécurité routière dans la durée. En mettant l'accent sur ces points, les opérateurs désignés peuvent créer un environnement de travail plus sûr, réduire les risques opérationnels et améliorer le rendement global.

Étant donné le caractère important de cette composante, l'UPU a créé un outil permettant d'évaluer le programme de sécurité routière pour les opérateurs désignés. Voir l'annexe A pour en savoir plus.

Ce guide présente un à un les cinq piliers de la sécurité routière de l'UPU ci-après et examine comment ils contribuent à assurer l'efficacité du programme de sécurité routière.

Pilier 1 – Gestion de la sécurité routière

Il est primordial de créer un système de gestion de la sécurité routière robuste pour favoriser une culture de la sécurité et garantir le bien-être de tous les usagers de la route. Une approche globale de la sécurité routière nécessite d'élaborer des politiques et des déclarations de responsabilité claires, de procéder à des évaluations approfondies des risques et à définir des indicateurs de performance mesurables. En mettant en œuvre ces éléments, les organisations peuvent régler les problèmes de sécurité de manière systématique, promouvoir un comportement responsable et continuer à améliorer leurs pratiques de sécurité.

Politique et responsabilité de l'utilisateur

Chaque organisation doit élaborer une politique de sécurité routière. S'il en existe déjà une qui a été mise en place il y a plus de trois ans, elle doit être actualisée et rediffusée. Une politique globale de sécurité routière doit comprendre plusieurs éléments clés afin d'assurer la protection des employés, du public et des actifs de l'organisation et doit:

- comprendre une déclaration claire faisant état de l'engagement des dirigeants en faveur de la sécurité routière;
- établir les responsabilités à tous les niveaux de l'organisation;
- reconnaître l'importance de la vie humaine et la nécessité de la protéger;
- être signée par les dirigeants au plus haut niveau de l'organisation.

En outre, la politique doit donner une vision ou un objectif à réaliser en indiquant qu'il est attendu que tous les employés apportent leur concours. Cette vision peut avoir comme objectifs des buts spécifiques clés à atteindre qui permettront de réduire le nombre d'accidents de la circulation.

Elle doit également mettre en avant l'engagement de l'entreprise envers ses employés en précisant ce qu'elle compte faire pour eux. Cela peut vouloir dire proposer de nouvelles opportunités d'apprentissage ou de formation, s'engager à réaliser des évaluations des risques et entretenir les véhicules ou à désamorcer les situations dangereuses, dans la mesure du possible.

Les responsabilités et les attentes des employés doivent également être énoncées dans la politique, par exemple sous la forme d'une déclaration qui exige le strict respect des exigences légales, comme les limites de vitesse, le port de la ceinture de sécurité et les restrictions sur l'utilisation du téléphone portable pendant la conduite. La politique peut également prévoir l'obligation de signaler les situations dangereuses, les équipements défaillants et les incidents.

Enfin, elle doit inclure un engagement à reconnaître les bons comportements en matière de sécurité. Voir l'annexe A pour obtenir un exemple de politique de sécurité routière.

Évaluation des risques

Outre l'évaluation du programme de sécurité routière, il est tout aussi important de procéder à une véritable évaluation des risques encourus par l'organisation. La mise en place d'un système efficace d'évaluation des risques permet de comprendre les conditions sous-jacentes qui prédisposent aux accidents.

Plusieurs méthodes permettent d'identifier les risques organisationnels. Lorsqu'elles sont disponibles, les données historiques peuvent être analysées pour déterminer les principales causes d'accident, les caractéristiques démographiques des chauffeurs (âge, etc.), les lieux des accidents, l'étendue des dommages ou des préjudices subis, entre autres. Ces informations rétrospectives permettent de prévoir les futurs incidents, pour autant qu'aucune mesure d'atténuation n'ait été mise en place entre-temps.

Si ces données ne sont pas disponibles, la poste doit commencer à recueillir ces informations lors des signalements d'accidents. Il peut s'avérer utile d'élaborer un formulaire de déclaration d'accident ou une trousse de secours à la fois pour le chauffeur et pour la direction. Ces ressources peuvent être simples ou développées plus avant. Dans les deux cas, il est nécessaire d'expliquer comment remplir le formulaire et utiliser la trousse. Un formulaire de déclaration est fourni à titre d'exemple à l'annexe C.

Il existe d'autres moyens d'évaluer les risques, notamment en examinant les pratiques de gestion de la flotte, les programmes de formation des employés existants, la dotation en personnel et la formation du personnel encadrant.

Les évaluations du programme de sécurité routière permettent à une organisation de réduire sa responsabilité et d'améliorer la sécurité au travail. Elles couvrent de manière exhaustive divers domaines opérationnels, y compris la gestion de la flotte, la gestion de la sécurité routière, la formation et les processus d'intégration. En identifiant les comportements et les habitudes de conduite à risque des employés, ces évaluations permettent de mettre au point des interventions ciblées et des programmes de formation personnalisés. La résolution préventive des problèmes de sécurité potentiels dans ces domaines fonctionnels aide les organisations à considérablement réduire le risque d'accidents, de pertes de vies humaines et de dommages corporels. Cette approche protège non seulement la santé et le bien-être des employés, mais réduit aussi les coûts liés aux réparations des véhicules, aux demandes d'indemnisation et aux frais juridiques encourus. Un programme de sécurité routière solide contribue par ailleurs à promouvoir une culture de la sécurité au sein de l'organisation et encourage ainsi tous les employés à adopter de bonnes pratiques de conduite, tant au travail qu'en dehors du travail.

En outre, les évaluations du programme de sécurité routière rehaussent la réputation de l'organisation et garantissent la conformité aux normes réglementaires. Ces évaluations montrent l'attachement de l'organisation à la sécurité sous différents angles, notamment celui de la gestion du parc automobile et de la formation, ce qui peut rehausser le prestige de l'organisation auprès des clients, des partenaires et des instances réglementaires. Il est indispensable de respecter les réglementations locales, nationales et sectorielles en matière de sécurité routière pour éviter les amendes et les pénalités. En outre, les clients qui se soucient de la responsabilité sociale et du bien-être des entreprises, ont davantage tendance à faire confiance aux organisations

qui placent la sécurité au cœur de leurs activités et à leur assurer leur loyauté. Dans l'ensemble, ces évaluations constituent un investissement stratégique dans l'efficacité opérationnelle de l'organisation, le moral des employés et la durabilité à long terme, et soulignent d'autant plus l'importance d'une approche globale de la gestion de la sécurité routière et de la formation des employés.

Une fois le risque identifié, l'organisation est mieux placée pour définir des indicateurs de performance qui mesureront les systèmes qui contribuent au risque organisationnel. Le présent document présente quelques indicateurs clés de performance à prendre en considération.

Indicateurs de performances

Il est essentiel de définir des indicateurs de performance mesurables pour suivre les progrès accomplis et évaluer l'efficacité des initiatives prises en matière de sécurité. Ceux-ci peuvent comprendre les taux d'accidents, le respect des protocoles de sécurité et l'efficacité des mesures correctives. En procédant à une analyse régulière des données de performance, les organisations peuvent identifier les points à améliorer et prendre des décisions éclairées pour renforcer leur système de gestion de la sécurité routière. Les indicateurs de performance permettent également d'identifier et de récompenser les bonnes pratiques, et ainsi d'inciter les employés à privilégier la sécurité.

Indicateurs clés de performance pour évaluer la sécurité routière au niveau de l'organisation

Les opérateurs désignés doivent suivre les cinq indicateurs clés de performance ci-après pour améliorer de manière efficace les performances en matière de sécurité routière, lorsque cela est possible. Ces indicateurs fournissent ainsi de précieux renseignements sur les tendances en matière de sécurité routière et peuvent guider les améliorations à apporter au système de gestion de la sécurité routière.

1. Taux d'incident et d'accident

- Description: cet indicateur mesure le nombre d'incidents et accidents routiers, généralement pour chaque million de kilomètres parcourus, impliquant des véhicules postaux sur une période donnée.
- Importance: ce taux permet d'identifier les tendances et les lieux présentant les risques plus élevés d'accident, ce qui permet à l'organisation de mieux cibler les interventions. Une tendance à la baisse de ce taux est révélatrice de l'efficacité des mesures prises en matière de sécurité.
- Informations exploitables: appuyez-vous sur l'analyse des données pour identifier les facteurs communs aux incidents, comme les conditions météorologiques, l'heure de la journée ou le comportement du chauffeur, et élaborer des programmes ciblés de formation à la sécurité et d'entretien des véhicules.

2. Note attribuée au chauffeur pour son niveau de sécurité au volant

- Description: cette note est dérivée des données relatives au comportement du chauffeur, analysé notamment au moyen d'indicateurs comme la vitesse, le freinage brusque, l'accélération (lorsque les données sont disponibles) et le port de la ceinture de sécurité, souvent par des systèmes télématiques.
- Importance: la note globale attribuée au chauffeur pour son niveau de sécurité au volant permet d'évaluer ses performances individuelles et son respect des protocoles de sécurité. Une note élevée atteste de la bonne conduite du chauffeur.
- Informations exploitables: mettez en œuvre un accompagnement personnalisé ainsi que des mesures correctives pour les chauffeurs ayant obtenu de mauvaises notes pour leur comportement au volant. Procédez à une évaluation du chauffeur lorsqu'aucun système télématique n'est utilisé. Servez-vous de ces notes pour reconnaître et récompenser les bons comportements au volant en favorisant une culture de la sécurité.

3. Taux de conformité pour l'entretien du véhicule

- Description: cet indicateur mesure la part des véhicules qui font l'objet d'un entretien systématique et de vérifications de sécurité en temps et en heure, conformément au calendrier d'entretien de l'organisation.

- Importance: un entretien régulier revêt une importance capitale, car il permet de prévenir les pannes d'ordre mécanique susceptibles de causer des accidents. Un niveau de conformité élevé permet de garantir le bon état des véhicules.
 - Informations exploitables: développez un système efficace de suivi de l'entretien des véhicules et prévoyez des rappels automatisés. Comblez rapidement tout retard pris ou tout manquement observé dans l'entretien des véhicules pour assurer le respect des normes de sécurité applicables.
4. Achèvement et efficacité de la formation
- Description: cet indicateur suit le taux d'achèvement des programmes de formation à la sécurité routière obligatoires pour tous les chauffeurs et mesure l'efficacité de ces séances de formation par le biais d'évaluations réalisées avant et après la formation.
 - Importance: la formation continue permet aux chauffeurs de se tenir informés des dernières pratiques et réglementations en matière de sécurité et est donc de toute première importance. Une main-d'œuvre bien informée et qualifiée se traduira par un taux élevé d'achèvement et d'efficacité.
 - Informations exploitables: appuyez-vous sur les retours et les résultats obtenus dans le cadre de l'évaluation pour affiner le contenu de la formation et adapter ses modes de présentation. Favorisez la formation continue en ayant chaque jour des discussions de cinq minutes sur la sécurité et en organisant des ateliers, des simulations et des cours de mise à jour afin de maintenir un niveau élevé de sécurité. Permettez aux chauffeurs de participer aux discussions quotidiennes pour les tenir informés des risques encourus sur les routes ou des manifestations locales susceptibles d'avoir un impact sur les itinéraires.
5. Respect des règles de sécurité routière
- Description: cet indicateur mesure le niveau de respect des réglementations et normes applicables en matière de sécurité routière par l'organisation, y compris en ce qui concerne les permis de conduire, les normes relatives aux véhicules et la sécurité du chargement.
 - Importance: la conformité est un aspect essentiel de la sécurité sur le plan juridique et opérationnel. La non-conformité peut mener à des amendes, des problèmes d'ordre juridique et un risque accru d'accidents. Des taux de conformité élevés attestent de l'attachement de l'organisation aux normes réglementaires.
 - Informations exploitables: procédez à des audits et des examens réguliers pour veiller au respect de toutes les réglementations applicables. Restez informés des modifications apportées aux lois et aux normes et intégrez des vérifications de conformité dans les opérations quotidiennes pour prévenir les violations.

De nombreux indicateurs de performance, autres que ceux cités ici, peuvent être pris en compte. L'UPU estime qu'en suivant ces indicateurs ou des indicateurs similaires, les opérateurs désignés peuvent avoir une meilleure idée de leur performance en matière de sécurité routière, identifier les points à améliorer et mettre en œuvre des stratégies efficaces pour améliorer la sécurité routière dans l'ensemble de leurs opérations.

Pilier 2 – Sécurité accrue des usagers de la route

Recrutement et sélection des chauffeurs

Il est impératif d'assurer la sécurité de nos chauffeurs pour préserver l'intégrité et la fiabilité de nos opérations postales. La présente section porte sur le processus critique d'embauche et de sélection de chauffeurs qui ont à cœur de conduire en toute sécurité. Une fiche de poste bien conçue est le point de départ qui permet de clarifier les attentes conformément à nos objectifs de sécurité. Les recherches menées par American Trucking Associations (ATA) soulignent que des descriptions de poste clairement rédigées améliorent non seulement la performance au travail, mais réduisent également les taux de roulement. En outre, le fait de stipuler des critères de sécurité, comme n'avoir aucun accident à son actif et attester de son respect des lois applicables en matière de sécurité routière, améliore sensiblement nos résultats en matière de sécurité. L'alignement des fiches de poste sur les politiques de sécurité de notre organisation contribue à développer une véritable culture de la sécurité et à réduire les accidents du travail.

Il est indispensable de procéder à des vérifications des antécédents et à des examens médicaux poussés dans le cadre du processus de recrutement. Les directives et normes internationales soulignent l'importance de ces mesures pour assurer la sécurité routière. La directive de la Commission européenne sur le permis de conduire impose de vérifier scrupuleusement les antécédents, en étant à l'affût de toute irrégularité dans l'historique de conduite. De la même façon, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) souligne l'importance d'examiner les dossiers de conduite pour identifier les risques potentiels. Le respect des normes sanitaires, y compris les tests de vue et d'audition, comme stipulé par l'Organisation internationale du travail (OIT), a également toute son importance. En intégrant une analyse détaillée des antécédents de conduite, des tests de dépistage de drogues et d'alcool et des bilans de santé réguliers, les opérateurs cherchent à créer une main-d'œuvre fiable et compétente. Ces mesures, qui s'appuient sur d'importants travaux de recherche et les recommandations de spécialistes mondiaux, fixent un cadre solide pour le recrutement et la rétention de chauffeurs compétents et renforcent ainsi l'engagement de la poste en faveur de la sécurité routière et de l'efficacité opérationnelle.

Celles-ci sont présentées ci-après, sans ordre particulier.

1. *Description détaillée du poste*

- Attentes claires: le fait de fournir une description de poste bien définie permet de veiller à la bonne compréhension par les candidats des responsabilités spécifiques attendues et des normes de sécurité applicables. Les études de Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) montrent que des descriptions de poste claires réduisent les taux de roulement et améliorent la performance au travail.
- Un cahier des charges précis pour les critères de sécurité: celui-ci comprend des critères de sécurité bien définis, comme des dossiers sans antécédents d'accident et attestant du bon respect des lois sur la sécurité routière, pour filtrer efficacement les candidats. Selon le Conseil européen pour la sécurité des transports (ETSC), des descriptions de poste bien définies peuvent améliorer de manière significative les résultats en matière de sécurité.
- Alignement sur les objectifs de l'organisation: s'assurer de l'adéquation de la description de poste avec les politiques et objectifs de l'organisation en matière de sécurité pour promouvoir une culture de la sécurité. Le Bureau pour la santé et la sécurité (HSE) du Royaume-Uni de la Grande-Bretagne et de l'Irlande du Nord souligne que cet alignement réduit le nombre d'accidents du travail.

2. *Vérifications poussées des antécédents*

- Sélection rigoureuse: procéder à des vérifications détaillées des antécédents, y compris le casier judiciaire et les postes occupés précédemment, pour détecter tout signe d'alerte. L'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs recommande de vérifier les antécédents des chauffeurs routiers.
- Étude du dossier de conduite: évaluer les dossiers de conduite des candidats en termes d'infractions et d'accidents au cours des dernières années. Le Programme international d'évaluation des routes (IRAP) indique que les candidats ayant des antécédents de conduite dangereuse ont plus de chance d'être impliqués dans de futurs incidents.
- Vérification par une tierce partie: avoir recours à des services tiers pour vérifier et veiller à l'exactitude des renseignements fournis, et ainsi améliorer la fiabilité du processus de sélection. Une étude de Safe Work Australia indique que les contrôles réalisés par des tiers réduisent de manière considérable les risques liés au recrutement.

3. *Évaluation du dossier de conduite*

- Analyse approfondie des antécédents: passer en revue l'historique de conduite pour identifier d'éventuelles tendances telles que des excès de vitesse, des cas de conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants ou des accidents engageant la responsabilité du chauffeur. Des études menées par l'OMS montrent qu'un dossier de conduite vierge est un indicateur fort qui permet de prédire un comportement prudent au volant.
- Outils d'évaluation des risques: utiliser des outils d'évaluation des risques de pointe pour analyser les dossiers de conduite. D'après la Commission pour la sécurité routière nationale du Ghana, ces outils peuvent prédire les niveaux de risque des chauffeurs avec une grande précision.

- Surveillance continue: mettre en place un système de surveillance continue des dossiers de conduite pour identifier toute nouvelle infraction ou tout nouveau risque potentiel. Transport Research Laboratory, du Royaume-Uni, recommande une surveillance continue pour garantir le bon respect des règles de conduite des chauffeurs.

4. *Évaluation du dossier médical et de la condition physique*

- Respect des normes sanitaires: veiller au bon respect des candidats des prescriptions sanitaires, notamment en réalisant des tests de vue et d'audition, comme recommandé par l'OIT. L'OMS note qu'il est impératif d'avoir une bonne condition physique pour pouvoir conduire en toute sécurité et ainsi réduire le risque d'accidents dus à des problèmes d'ordre médical.
- Bilans de santé réguliers: prévoir des examens médicaux réguliers pour maintenir la condition physique et la bonne santé du chauffeur. Les études du Conseil national australien de la santé et de la recherche médicale montrent qu'un suivi régulier de l'état de santé des chauffeurs réduit le risque qu'une urgence médicale ne survienne au volant.
- Documents et certificats: vérifier et conserver tous les certificats médicaux et les résultats des tests de condition physique dans un dossier. Les directives de l'Union européenne exigent que les certificats médicaux soient régulièrement mis à jour pour veiller au respect continu des règles de sécurité.

5. *Test de dépistage de drogues et d'alcool*

- Examen de préembauche: procéder à des tests poussés de dépistage de drogues et d'alcool avant l'embauche pour s'assurer que les candidats ne consomment aucune substance. Selon le Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances, il est indispensable d'effectuer un test de dépistage antidrogue pour identifier d'éventuels problèmes liés à l'abus de substances avant le recrutement.
- Programme de dépistage aléatoire: lorsque le niveau de risque le justifie, effectuer des tests de dépistage aléatoires pour détecter toute prise de drogues ou d'alcool et dissuader d'abuser de substances et garantir la sécurité. Safe Work Australia met en avant l'importance de gérer les risques liés à la consommation de drogues et d'alcool, notamment dans les industries à haut risque et affirme que certaines entreprises ont recours aux tests de dépistage aléatoires comme mesure de contrôle.
- Politiques de soutien: élaborer des politiques claires sur l'usage de substances, qui énoncent les répercussions auxquelles s'attendre en cas de transgression, afin de promouvoir un lieu de travail exempt de toute drogue. Les études de European Union Drugs Agency montrent que des politiques strictes renforcent le respect des règles de conformité et de sécurité. Les tests de dépistage doivent faire partie intégrante d'une approche globale et intégrée.

6. *Techniques d'entretien comportemental*

- Questions de mise en situation: poser des questions dans le cadre d'un entretien comportemental pour mettre les candidats en situation et évaluer leurs attitudes en matière de sécurité et leurs capacités de prise de décisions. Society for Human Resource Management préconise l'entretien comportemental, car il est efficace pour prédire la performance au travail.
- Analyse des antécédents d'incidents: demander aux candidats s'ils ont déjà eu des incidents de conduite et comment ils ont réagi pour évaluer leurs capacités à résoudre des problèmes sous pression. Les études du Conseil national de la sécurité des États-Unis d'Amérique montrent que le comportement antérieur est un excellent indicateur des futures performances.
- Alignement sur la culture de la sécurité: évaluer l'alignement des candidats sur la culture et les valeurs de l'organisation en matière de sécurité en posant des questions ciblées. Le HSE recommande d'évaluer leur compatibilité avec la culture de l'entreprise afin de renforcer son engagement en matière de sécurité.

7. *Tests d'aptitudes et de compétences*

- Évaluations pratiques de conduite: effectuer des tests pratiques de conduite pour évaluer les compétences de la personne candidate en conditions réelles, y compris ses manœuvres de conduite défensive. Le programme international d'évaluation des routes appuie l'idée de procéder à des tests pratiques dans le cadre de l'évaluation du chauffeur.

- Tests de connaissances: faire passer des tests écrits couvrant les lois, les règlements et les procédures d'urgence dans le domaine de la sécurité routière. D'après l'ETSC, il est indispensable de faire passer des tests de connaissances exhaustifs pour vérifier si les chauffeurs sont bien préparés.
- Simulation de scénarios: utiliser des simulateurs de conduite pour reproduire des situations difficiles et évaluer les réactions des candidats. Les études du Forum international des transports (ITF) mettent en avant l'efficacité des simulateurs dans l'amélioration des résultats obtenus à l'issue de la formation des chauffeurs.

8. *Formation et vérification des certifications*

- Vérification des qualifications: vérifier toutes les formations et certifications pertinentes, telles que le permis de conduire commercial exigé aux États-Unis d'Amérique et les cours suivis sur la sécurité. L'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer veille à ce que tous les programmes de formation soient conformes à la réglementation et répondent aux normes de l'UE.
- Formation continue: favoriser l'apprentissage et la formation continue afin que les chauffeurs se tiennent informés des dernières pratiques et réglementations applicables en matière de sécurité. Le NSC plaide pour une formation continue pour améliorer les connaissances et les compétences des chauffeurs.
- Système de suivi de la certification des véhicules: mettre en place un système de suivi permettant de contrôler l'état et les dates de renouvellement de toutes les certifications. Les normes de formation du HSE soulignent l'importance de tenir à jour les dossiers de certification pour garantir le bon respect des normes de conformité et de sécurité.

9. *Connaissances relatives aux questions de conformité et de sécurité*

- Évaluation des connaissances: tester les connaissances des candidats sur la politique de sécurité de l'entreprise, la réglementation locale et les exigences internationales en matière de conformité. Les directives de l'OMS soulignent que les chauffeurs suffisamment informés sont moins susceptibles d'enfreindre les règles de sécurité.
- Questions basées sur des scénarios: utiliser des questions basées sur des scénarios pour évaluer comment les candidats appréhendent la question de la sécurité dans une situation donnée. Les études du NSC montrent qu'une formation basée sur des scénarios améliore les compétences décisionnelles et les résultats en matière de sécurité.
- Formation continue: fournir une formation continue sur les mises à jour de la sécurité et les modifications apportées aux règles de conformité pour tenir les conducteurs informés. Le HSE recommande de tenir des séances de formation à la sécurité à intervalles réguliers afin de veiller au strict respect des normes de conformité et de sensibiliser, dans la durée, les chauffeurs à la question de la sécurité.

10. *Période d'essai et évaluation continue*

- Période d'essai structurée: instituer une période d'essai avec des mesures de performance spécifiques pour la sécurité afin d'évaluer au plus près les nouvelles recrues. Selon l'OIT, une période d'essai structurée permet de rapidement identifier les problèmes potentiels de sécurité.
- Entretien d'évaluation régulier: mener des entretiens d'évaluation à intervalles réguliers pendant la période d'essai, en mettant l'accent sur la sécurité et le comportement au volant et le respect des politiques de l'entreprise. Les études de l'Association internationale des transports publics montrent qu'un suivi continu pendant la période d'essai améliore le niveau de sécurité de manière significative.
- Rétroaction et plans d'amélioration: formuler des commentaires constructifs et élaborer des plans d'amélioration lorsqu'un problème de performance est identifié pendant la période d'essai. Les meilleures pratiques du NSC mettent en avant l'importance de la rétroaction et du soutien pour améliorer les performances des chauffeurs en matière de sécurité.

Ensemble, ces outils servent à établir un cadre solide pour le recrutement et la rétention de chauffeurs compétents dans les services postaux, améliorant ainsi la sécurité routière et l'efficacité dans l'ensemble des opérations.

Une fois les chauffeurs recrutés, l'étape suivante consiste à veiller à ce qu'ils reçoivent une formation adéquate.

Formation des employés à la sécurité routière

La sécurité des chauffeurs de nos services postaux est un aspect fondamental d'un service de livraison efficace et fiable. La présente section porte sur l'élaboration d'un programme complet de formation à la sécurité. Un programme structuré couvrant des sujets aussi importants que la conduite défensive, l'entretien des véhicules et les interventions d'urgence est de toute première importance. L'ETSC prône une approche structurée de la formation, couvrant tous les aspects clés de la sécurité. Il est également impératif de veiller à ce que le programme de formation soit régulièrement mis à jour pour prendre en compte les dernières réglementations et meilleures pratiques en matière de sécurité, comme le souligne l'Union internationale des transports routiers (IRU). En alignant le contenu de la formation sur les pratiques opérationnelles, les opérateurs améliorent son applicabilité et son efficacité, renforçant l'importance de la formation en contexte pour améliorer la rétention et la performance, comme le souligne le HSE au Royaume-Uni.

L'intégration de méthodes de formation interactives est un autre pilier de l'approche de la sécurité des chauffeurs. L'utilisation de simulateurs de conduite pour reproduire des situations réelles permet aux chauffeurs de mettre en pratique leurs connaissances et de réagir aux dangers sans risque, une méthode que soutient l'iRAP. Les ateliers pratiques et les jeux de rôle améliorent encore davantage l'expérience de formation, en ce qu'elle permet aux chauffeurs d'appliquer leurs connaissances théoriques et de simuler de manière efficace des situations d'urgence. Les études de CIPD soulignent les avantages que présentent l'apprentissage par l'expérience et le jeu de rôle pour améliorer les capacités à résoudre les problèmes. En outre, la mise à profit de la technologie pour créer des modules d'apprentissage en ligne, des vidéos de démonstration et des applications interactives permet de créer un cadre d'apprentissage flexible et attrayant. Ces technologies non seulement améliorent les modes de présentation du contenu enseigné, mais elles renforcent aussi l'engagement des chauffeurs et favorise une meilleure rétention des connaissances, comme le soutiennent l'ETSC et l'IRU. Avec ces stratégies de formation intégrales et innovantes, les postes cherchent à constituer une équipe de chauffeurs correctement formés et attentifs aux questions de sécurité.

1. Programme complet de formation à la sécurité

- Programme structuré: élaborer un programme de formation détaillé couvrant des sujets aussi importants que la conduite défensive, l'entretien des véhicules et les interventions d'urgence. L'ETSC prône une approche structurée pour veiller à bien couvrir tous les aspects clés de la sécurité.
- Mises à jour régulières: veiller à ce que le programme de formation soit régulièrement mis à jour afin d'y intégrer les dernières réglementations et les meilleures pratiques applicables. Les Études de l'IRU montrent que les mises à jour continues améliorent la pertinence et l'efficacité de la formation.
- Intégration des pratiques opérationnelles: aligner le contenu de la formation sur les pratiques opérationnelles spécifiques du service postal pour en accroître l'applicabilité. Le HSE souligne l'importance de la formation en contexte pour améliorer la rétention et la performance.

2. Utilisation des méthodes de formation interactives

- Formation par la simulation: lorsque cela est possible, intégrez des simulateurs de conduite pour reproduire des situations réelles et permettre aux chauffeurs de mettre en pratique leurs connaissances et de réagir aux dangers sans risque. L'iRAP souligne l'efficacité des simulateurs dans l'amélioration des capacités décisionnelles et des temps de réaction.
- Ateliers pratiques: les opérateurs désignés peuvent organiser des ateliers et des séances de travaux pratiques, afin de permettre aux chauffeurs d'appliquer leurs connaissances théoriques dans des environnements contrôlés. Selon CIPD, l'apprentissage par l'expérience améliore la rétention et la mise en pratique des connaissances de manière considérable. Ces scénarios sont présentés en ligne ou directement en salle de cours grâce à des simulateurs, selon les cas.
- Jeux de rôle: les jeux de rôle permettent de simuler des situations d'urgence et des scénarios requérant une prise de décision. Les études d'ITF montrent que le jeu de rôle améliore les capacités à résoudre les problèmes des chauffeurs et qu'il les prépare aux difficultés de la vie réelle.

3. Intégration de la technologie et des outils multimédias

- Modules d'apprentissage en ligne: développer des modules de formation en ligne que les chauffeurs peuvent suivre à leur propre rythme, pour améliorer la flexibilité et l'accessibilité du cours. L'ETSC considère que l'apprentissage en ligne est une méthode efficace pour délivrer un enseignement cohérent de manière attrayante.

- Vidéos de démonstration: utiliser des vidéos et des animations pour démontrer des procédures et des scénarios complexes liés à la sécurité et rendre la formation plus attrayante. Les études d'ITF montrent que le contenu multimédia améliore la compréhension et la rétention des pratiques de sécurité.
 - Applications et outils interactifs: mettre les applications mobiles et les outils interactifs à profit pour délivrer une formation, organiser des quiz et recueillir des commentaires et ainsi favoriser l'apprentissage continu. L'IRU souligne les avantages de la technologie pour améliorer l'engagement des chauffeurs et la rétention des connaissances.
4. *Évaluation complète et régulière*
- Évaluations avant et après la formation: mener des évaluations avant et après la formation pour mesurer les connaissances acquises et les points à améliorer. Les études de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) montrent que les évaluations aident à identifier les lacunes et à consolider les concepts clés.
 - Tests pratiques de conduite: intégrer des tests pratiques de conduite pour évaluer les compétences des chauffeurs en conditions réelles et en veillant à ce qu'ils mettent en pratique leurs nouvelles connaissances. L'ETSC préconise de réaliser des tests pratiques qu'il considère comme une composante essentielle de l'évaluation des chauffeurs.
 - Mécanismes de rétroaction: instaurer des mécanismes de rétroaction solides pour permettre aux formateurs et aux chauffeurs de discuter des performances et des points à développer. Selon le HSE, la rétroaction continue est d'une importance capitale pour l'amélioration de la performance du chauffeur et la sensibilisation à la sécurité.
5. *Formation continue et certification*
- Programme de formation continue: proposer des ateliers et des séances de formation continue pour tenir les chauffeurs informés des dernières tendances et réglementations applicables en matière de sécurité. L'ETSC prône une formation continue pour maintenir un niveau élevé de sécurité et de conformité.
 - Certification et recertification: instaurer un système de certification des chauffeurs à la fin de la formation, nécessitant une recertification périodique. L'IRU souligne l'importance d'une certification régulière pour veiller au maintien des compétences et de la conformité.
 - Modules de formation spécialisée: proposer des modules de formation spécialisée pour différentes conditions de conduite, telles que la conduite de nuit, la conduite par intempéries et la conduite en zone urbaine. Le HSE met en avant les avantages d'une formation ciblée pour encore mieux préparer les chauffeurs à conduire dans diverses conditions.
6. *Accent sur les techniques de conduite défensive*
- Compétences de base pour une conduite défensive: enseigner les techniques de conduite défensive de base, telles que le balayage, l'anticipation des dangers et le maintien d'une bonne distance de suivi. L'ETSC indique que les cours de conduite défensive réduisent les taux d'accidents de manière significative.
 - Manœuvres de conduite avancées: inclure des manœuvres de conduite avancées dans la formation, telles que le freinage d'urgence, l'évitement et le contrôle du dérapage. Les études de l'iRAP indiquent que la formation visant à développer les compétences de conduite jusqu'à un niveau avancé réduit la probabilité de collisions.
 - Simulation de situations dangereuses: organiser des simulations pour exposer les chauffeurs à des dangers potentiels pour leur permettre de pratiquer leurs manœuvres d'évitement dans un environnement sécurisé. L'IRU considère que la simulation des dangers est une méthode efficace pour améliorer l'état de préparation des chauffeurs.
7. *Accent sur la santé et le bien-être*
- Formation sur la santé et la forme physique: intégrer des programmes de santé et de mise en forme, en mettant l'accent sur l'importance du bien-être physique pour une conduite en toute sécurité. L'OMS souligne qu'une bonne santé et une bonne forme physique réduisent considérablement le risque d'urgences médicales au volant.

- Techniques de gestion du stress: enseigner des techniques de gestion du stress et de relaxation pour aider les chauffeurs à gérer le stress dû aux longues journées et aux conditions difficiles de travail. L'EU-OSHA note que la gestion du stress améliore la concentration et réduit les risques d'accident.
- Bilans de santé réguliers: encourager les chauffeurs à faire faire des bilans de santé et des examens médicaux régulièrement. L'OIT impose des bilans de santé pour s'assurer que les chauffeurs répondent aux normes de bonne condition physique et réduire ainsi le risque d'incidents de santé.

8. *Études de cas tirés de la vie réelle*

- Analyse des accidents et accidents évités de justesse: étudier de véritables accidents et accidents évités de justesse pour en tirer les enseignements et définir des mesures préventives. L'IRU recommande d'avoir recours aux études de cas pour démontrer les conséquences d'une pratique de conduite dangereuse et faire valoir l'importance de respecter les protocoles de sécurité.
- Discussions interactives autour d'études de cas: animer des discussions interactives autour d'études de cas, en encourageant les chauffeurs à analyser les situations et à proposer des solutions. Selon l'ETSC, ces discussions sont un puissant moyen de développer la pensée critique et les capacités à résoudre les problèmes.
- Séances avec des intervenants et des spécialistes: inviter des personnes ayant survécu à des accidents, des spécialistes de la sécurité et des agents de l'ordre à faire part de leurs expériences et de leurs réflexions, en personne ou par vidéo. ITF fait valoir que les récits personnels et les conseils d'experts contribuent à accroître la prise de conscience et à renforcer l'engagement des chauffeurs en faveur de la sécurité.

9. *Amélioration continue et boucle de rétroaction*

- Révision régulière de la formation: revoir le programme de formation à intervalles réguliers pour intégrer les retours reçus et les enseignements tirés des incidents et des accidents évités de justesse. Le HSE conseille d'engager un processus d'amélioration continue pour accroître l'efficacité de la formation et améliorer les résultats en matière de sécurité.
- Enquêtes de satisfaction réalisées auprès des chauffeurs: recueillir les retours des chauffeurs sur le contenu, le mode d'enseignement et l'efficacité de la formation, par le biais d'enquêtes et de formulaires de rétroaction. L'ETSC fait valoir que les avis recueillis sont de toute première importance en ce qu'ils permettent de parfaire les programmes de formation et de résoudre des difficultés d'ordre pratique.
- Suivi et analyse de la performance: instaurer un système pour suivre les indicateurs de performance de la formation et analyser les données obtenues pour identifier les tendances et les points à améliorer. L'IRU préconise des approches basées sur les données pour évaluer l'impact de la formation et améliorer les performances des chauffeurs en matière de sécurité.

L'intégration de certaines ou de toutes ces composantes améliorera la sécurité, les compétences et le bien-être des chauffeurs des services postaux, et garantira ce faisant la sécurité et l'efficacité des opérations.

Pilier 3 – Sécurité accrue des véhicules

Gestion de la flotte

Dans le cadre de la sécurité routière, il est indispensable de veiller à la bonne gestion de la flotte pour permettre aux opérateurs désignés de garantir une prestation de services efficiente, qui respecte les délais impartis et les règles de sécurité. Cette partie du document d'orientation explore les aspects clés de la gestion du parc automobile, en soulignant l'importance de maintenir une flotte adaptée et bien gérée. Une gestion efficace implique de strictement mettre en œuvre les calendriers d'entretien régulier, d'adopter des technologies automobiles de pointe et de promouvoir une culture de la sécurité et du respect des règles de conformité. L'entretien et le contrôle réguliers des véhicules, le respect des recommandations du constructeur et l'intégration des dernières technologies en matière de sécurité sont autant de mesures phares qui non seulement améliorent les performances du véhicule, mais réduisent aussi de manière considérable la probabilité que ne surviennent des pannes ou des accidents. En respectant des protocoles de maintenance exhaustifs et en mettant les technologies modernes à profit, les opérateurs désignés peuvent veiller au parfait état du parc automobile et ainsi accroître la sécurité routière et la fiabilité des opérations.

L'adoption de technologies automobiles de pointe, lorsque cela est possible, et la mise en œuvre de solides programmes de formation à la sécurité renforcent encore davantage le filet de sécurité des chauffeurs des services postaux. Les technologies telles que le dispositif automatique antiblocage, le système électronique de contrôle de la stabilité et les systèmes télématiques sont indispensables à l'amélioration de la sécurité et de la performance du véhicule. De plus, la formation continue aux pratiques de sécurité routière, les technologies automobiles avancées et les évaluations régulières des performances jouent un rôle essentiel dans l'atténuation des risques associés à l'utilisation des véhicules. En intégrant ces meilleures pratiques et en maintenant des normes de sécurité et de conformité strictes, les opérateurs désignés peuvent créer un environnement propice à la sécurité au volant, réduire les perturbations d'ordre opérationnel et améliorer l'efficacité générale du parc automobile. En maintenant le même niveau d'engagement à l'égard de ces principes, l'objectif est de bâtir une flotte qui non seulement satisfait aux dispositions réglementaires, mais fixe également de nouveaux critères en matière de sécurité et d'efficacité dans le secteur des services postaux.

Importance d'une flotte adaptée et bien gérée

La gestion de flotte peut être un système complexe, mais les six facteurs clés suivants contribuent à constituer un parc automobile performant et bien géré.

1. Entretien et contrôle réguliers des véhicules

- Programmes d'entretien régulier: établir un calendrier d'entretien de routine pour tous les véhicules de la flotte afin de garantir un état de fonctionnement optimal. L'Association des constructeurs européens d'automobiles (ACEA) souligne qu'un entretien régulier réduit la probabilité que ne surviennent des pannes et renforce ainsi la sécurité routière.
- Conformité aux recommandations du constructeur: suivre les conseils d'entretien du constructeur pour maintenir les garanties des véhicules et les normes de performance. La fondation RAC, du Royaume-Uni, souligne que le respect des intervalles d'entretien recommandés prolonge la durée de vie et la fiabilité du véhicule.
- Protocoles complets d'inspection: appliquer des protocoles d'inspection rigoureux couvrant les systèmes critiques tels que les freins, les pneus, les phares et les niveaux de liquide. Les études de l'ETSC montrent que des inspections régulières sont d'une importance capitale pour détecter tôt les problèmes potentiels et réduire ainsi les risques d'accident.

2. Adoption de technologies automobiles de pointe

- Installation de dispositifs de sécurité: équiper les véhicules de technologies de sécurité avancées, telles que l'ABS, l'ESC et le système de surveillance des angles morts. Le Programme européen d'évaluation des nouveaux modèles de voitures (Euro NCAP) indique que ces dispositifs réduisent considérablement la gravité et la fréquence des collisions.
- Intégration d'un logiciel de gestion de flotte: utiliser un logiciel de gestion de flotte pour surveiller la performance du véhicule, le calendrier d'entretien et le comportement du chauffeur en temps réel. L'IRU souligne que l'intégration de la technologie améliore l'efficacité opérationnelle et la gestion de la sécurité.
- Utilisation des systèmes télématiques: mettre en œuvre des systèmes télématiques pour localiser le véhicule, contrôler la vitesse de conduite, et surveiller le comportement du chauffeur au volant. Les études de Transports Canada démontrent que la télématique peut améliorer la planification des itinéraires, réduire la consommation de carburant et améliorer le respect des règles de sécurité.

3. Mise en œuvre d'une solide politique de flotte

- Politiques claires relatives à la sécurité routière et à l'utilisation des véhicules: élaborer et appliquer des politiques claires en ce qui concerne l'utilisation du véhicule, les normes de sécurité routière et le comportement du chauffeur au volant. Le HSE souligne l'importance d'avoir des politiques bien définies pour garantir la cohérence et la conformité dans l'ensemble de la flotte.
- Documentation et procédures de conformité: tenir des registres exhaustifs de toutes les politiques, procédures et documents de conformité. L'IRU exige une documentation détaillée pour garantir la conformité aux dispositifs réglementaires et faciliter les audits et les inspections.

- Examen et mises à jour périodiques des politiques: procéder à des examens périodiques des politiques de flotte pour intégrer les modifications apportées aux réglementations, la technologie et les meilleures pratiques de l'industrie. Les études de l'OIT indiquent que les mises à jour régulières permettent de conserver toute la pertinence et l'efficacité des politiques.

4. *Adoption de stratégies de gestion du carburant*

- Mise en œuvre des systèmes de surveillance du carburant: installer des systèmes de surveillance du carburant pour contrôler la consommation de carburant, détecter les fuites et identifier les inefficacités. L'Agence internationale de l'énergie (AIE) laisse entendre que les systèmes de gestion du carburant contribuent à réduire les coûts du carburant et à minimiser l'impact environnemental.
- Promotion de pratiques de conduite économes en carburant: former les chauffeurs aux techniques de conduite économes en carburant, telles que le maintien de vitesses optimales, la réduction des temps d'arrêt pendant lesquels le moteur tourne au ralenti et la planification d'itinéraires performants. L'Agence européenne pour l'environnement rapporte que les pratiques de conduite économes en carburant peuvent réduire la consommation de carburant et les coûts d'exploitation de manière significative.
- Contrôle régulier des données de consommation de carburant: analyser les données de consommation de carburant à intervalles réguliers pour identifier les tendances, optimiser les itinéraires et mettre en œuvre des mesures visant à réduire les coûts. International Council on Clean Transportation souligne qu'une gestion du carburant guidée par les données améliore l'efficacité globale de la flotte.

5. *Accent mis sur la sécurité et le respect des règles de conformité*

- Respect des normes réglementaires: veiller à la conformité des opérations de la flotte avec la réglementation locale, régionale et internationale, y compris les normes de sécurité et les lois environnementales. L'EER et la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe fournissent des directives qui doivent être rigoureusement respectées pour éviter les sanctions légales et renforcer la sécurité.
- Mise en œuvre d'une formation et d'exercices d'entraînement à la sécurité: organiser de manière régulière des exercices d'entraînement et des séances de formation à la sécurité afin de préparer les chauffeurs à faire face à des situations d'urgence, comme des accidents, des incendies et des urgences médicales. L'IRU souligne qu'une formation préventive à la sécurité permet aux chauffeurs d'être mieux préparés et réduit les risques d'accident.
- Audits et contrôles réguliers de la conformité: prévoir des audits et des contrôles de routine pour garantir la conformité aux exigences de sécurité et aux dispositions réglementaires applicables. Le HSE et l'OIT recommande de régulièrement contrôler le niveau de conformité pour garantir le respect des normes de sécurité et l'intégrité opérationnelle.

6. *Élaboration d'un programme d'entretien préventif*

- Mise en place de calendriers d'entretien préventif: créer et suivre les calendriers d'entretien préventif pour remédier aux problèmes d'usure avant qu'ils ne provoquent des pannes. L'ACEA estime que l'entretien préventif est indispensable pour minimiser les temps d'arrêt et prolonger la durée de vie du véhicule.
- Utilisation des technologies d'entretien préventif: mettre en œuvre des technologies d'entretien préventif, telles que des capteurs et des analyses de données, pour prédire et prévenir les pannes éventuelles. Les études d'ITF montrent que l'entretien préventif réduit le nombre de réparations imprévues et améliore la fiabilité de la flotte.
- Formation pour le personnel d'entretien: veiller à ce que le personnel d'entretien soit formé aux dernières techniques et technologies de réparation afin d'améliorer ses compétences et son efficacité. L'IRU souligne qu'un personnel d'entretien correctement formé est essentiel au maintien de la performance et de la sécurité de la flotte.

L'ensemble de ces mesures contribue à la bonne gestion du parc automobile et renforce la sécurité, l'efficacité et le respect des normes de conformité pour les opérateurs désignés. La prochaine partie du guide examinera les composantes d'un système efficace d'entretien préventif et de réparation des véhicules en cas d'accident.

Éléments constitutifs d'un système efficace d'entretien préventif, de réparation et de contrôle des véhicules en cas d'accident

La création d'un système de gestion de la sécurité routière solide implique non seulement d'intervenir immédiatement en cas d'accidents, mais également de prendre des mesures préventives pour éviter qu'ils se produisent. Un aspect clé de cette approche préventive est le développement de systèmes efficaces d'entretien préventif, de réparation et de contrôle des véhicules en cas d'accident. Cette section présente les principales composantes de ces systèmes, conçues pour garantir la fiabilité du véhicule, renforcer la sécurité et optimiser l'efficacité opérationnelle.

1. *Calendrier complet d'entretien préventif*

- Fréquence des entretiens de routine: établir et respecter un calendrier précis pour les tâches d'entretien régulier telles que le changement d'huile, la permutation des pneus et l'inspection des freins. L'ACEA souligne qu'un entretien régulier contribue à prévenir les pannes et prolonge la durée de vie du véhicule.
- Conformité avec les recommandations du constructeur: suivre les conseils d'entretien du constructeur pour conserver la validité des garanties du véhicule et maintenir un niveau de performance optimal. Les études de l'Organisation internationale des constructeurs d'automobiles démontrent que le respect de ces directives est essentiel à la fiabilité et la sécurité des véhicules.
- Utilisation des systèmes de suivi de l'entretien: mettre en œuvre un système numérique de suivi de l'entretien pour suivre les calendriers, tenir un carnet d'entretien et émettre des alertes pour les tâches d'entretien à venir. L'IRU souligne que les systèmes de suivi automatisés accroissent l'efficacité et réduisent le risque de sauter une étape dans l'entretien des véhicules,

2. *Protocoles détaillés d'inspection*

- Inspections avant et après un trajet: exiger des chauffeurs de procéder à une inspection détaillée avant et après un trajet pour identifier tout problème éventuel et y remédier avant qu'il ne prenne de l'ampleur.
- Contrôles minutieux des véhicules: établir une liste de contrôle couvrant les parties les plus importantes du véhicule telles que les freins, les pneus, les phares et les niveaux de liquide afin de veiller à ne négliger aucun aspect. L'ETSC note qu'il est impératif de procéder à des inspections poussées pour détecter les dangers potentiels suffisamment tôt.
- Intégration d'un logiciel de gestion de flotte: utiliser un logiciel de gestion de flotte pour documenter les résultats des inspections, contrôler les réparations et prévoir les opérations d'entretien. Les études montrent que les outils logiciels permettent de rationaliser les processus d'inspection et d'améliorer le niveau de conformité.

3. *Formation du personnel d'entretien*

- Programmes de formation continue: proposer une formation régulière au personnel d'entretien sur les dernières techniques de réparation, les normes de sécurité applicables et les technologies émergentes. L'IRU souligne que la formation continue permet de veiller à ce que les techniciens soient aptes à manipuler les systèmes de véhicules modernes.
- Certification et accréditation: encourager ou exiger du personnel d'entretien d'avoir des certifications d'organismes reconnus comme l'ACEA ou d'avoir suivi les programmes de formation spécifiques du constructeur pour améliorer ses compétences et sa crédibilité. L'ACEA fait valoir que les techniciens certifiés sont davantage aptes à détecter et réparer les pièces défectueuses.
- Connaissances des outils de diagnostic: s'assurer que le personnel d'entretien maîtrise les outils et logiciels de diagnostic pour pouvoir rapidement identifier et résoudre les problèmes d'ordre mécanique. Les études d'ITF démontrent que les outils de diagnostic améliorent la précision et l'efficacité des réparations de manière significative.

4. *Mise en place d'un système de contrôle de la qualité*

- Inspection et contrôles de la qualité: mettre en œuvre un système de contrôle de la qualité qui comprend des inspections et des contrôles minutieux après chaque tâche d'entretien ou réparation. Le National Institute for Automotive Service Excellence (ASE), qui couvre les États-Unis d'Amérique et le Canada, souligne que le contrôle de la qualité garantit que toutes les réparations répondent aux normes de sécurité et de performance.

- Utilisation de pièces et de matériaux de qualité: prescrire l'utilisation des pièces et matériaux de qualité du fabricant de l'équipement d'origine ou des pièces et matériaux de rechange certifiés pour toutes les tâches liées à la réparation et à l'entretien. National Automotive Service Task Force (NASTF), qui couvre les États-Unis d'Amérique et le Canada, souligne l'importance d'utiliser des pièces de qualité pour garantir la sécurité et la bonne performance des véhicules.
 - Formation et certification des techniciens: veiller à ce que le personnel d'entretien soit formé aux dernières techniques de réparation et aux normes de l'industrie et à ce qu'il ait la certification correspondante. L'Automotive Service Association estime que la formation continue permet de maintenir la qualité du travail et des réparations.
5. *Adoption de la technologie pour le diagnostic et les réparations*
- Mise en œuvre des outils de diagnostic: dans la mesure du possible, investissez dans des outils et des logiciels de diagnostic de pointe, capables d'identifier avec rapidité et précision les pièces défectueuses. ITF met en avant le fait que les outils de diagnostic modernes améliorent la rapidité et la précision des diagnostics automobiles.
 - Intégration des données télématiques: utiliser les données télématiques pour surveiller la performance du véhicule en temps réel et identifier les problèmes potentiels avant qu'ils ne provoquent des pannes. Transports Canada considère la télématique comme étant un outil précieux pour l'entretien préventif et le contrôle de la sécurité.
 - Formation sur les nouvelles technologies: veiller à ce que le personnel d'entretien soit formé aux dernières technologies automobiles, y compris les systèmes de véhicules hybrides et électriques. L'AIE souligne qu'il est impératif de dispenser une formation aux nouvelles technologies pour conserver une flotte moderne et performante.
6. *Processus rigoureux de réparation après un accident*
- Mise en place de protocoles de réparation: élaborer des protocoles normalisés pour la réparation des véhicules impliqués dans des accidents, comprenant des procédures d'évaluation, des exigences en matière de documentation et des directives à suivre pour la réparation. L'ACEA préconise des protocoles clairs pour s'assurer que les réparations répondent aux normes de sécurité et de qualité.
 - Partenariats avec des ateliers de réparation réputés: établir des partenariats avec des ateliers de réparation certifiés qui répondent aux normes de l'industrie et ont fait preuve de leurs compétences. La Fédération internationale de l'automobile plaide pour une collaboration avec des magasins réputés afin de garantir des réparations de qualité et préserver l'intégrité du véhicule.
7. *Mise en place d'un système de rétroaction et d'amélioration continue*
- Examen régulier des fiches d'entretien: procéder à des examens périodiques des fiches d'entretien pour identifier les tendances, les problèmes récurrents et les opportunités d'amélioration. L'ETSC plaide pour un examen continu pour améliorer les pratiques d'entretien et prévenir tout problème à l'avenir.
 - Mise en œuvre des boucles de rétroaction: créer des boucles de rétroaction qui permettent aux chauffeurs et au personnel d'entretien de signaler les problèmes et suggérer des améliorations en fonction de leurs expériences. Les études de l'IRU montrent que les boucles de rétroaction améliorent la communication et favorisent une amélioration continue.
 - Analyse comparative par rapport aux normes de l'industrie: comparer les pratiques d'entretien et de réparation aux normes et aux meilleures pratiques de l'industrie pour identifier les points à améliorer. Automotive Maintenance and Repair Association (AMRA) préconise l'analyse comparative pour garantir des pratiques d'actualité et efficaces.
8. *Gestion de flotte et stratégie de communication solides*
- Système centralisé de gestion de flotte: utiliser un système centralisé pour gérer les opérations de la flotte, les calendriers d'entretien et l'historique des réparations. Fleet Management Association (FMA) souligne les avantages d'une gestion centralisée pour une performance et une surveillance accrues.

- Utilisation des indicateurs de performance: mettre en place des indicateurs de performance pour évaluer l'efficacité des activités d'entretien et de réparation, telles que les temps d'arrêt des véhicules, les frais de réparation et le respect des calendriers d'entretien. L'IRU prône l'utilisation d'indicateurs de performance pour améliorer la gestion de la flotte et l'efficacité opérationnelle.

9. *Mise en place d'un système numérique de gestion de l'entretien*

- Automatisation de la planification des tâches d'entretien: dans la mesure du possible, utiliser un système numérique pour automatiser les calendriers d'entretien, les rappels et le suivi des tâches, et réduire ainsi le risque de sauter une étape dans l'entretien des véhicules. FMA souligne que l'automatisation accroît le respect des règles de conformité et l'efficacité opérationnelle.
- Intégration avec les données télématiques: intégrer les données télématiques au système de gestion de l'entretien pour surveiller la performance du véhicule et prédire les besoins en entretien sur la base de données disponibles en temps réel. Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA), des États-Unis d'Amérique, prône l'utilisation de la télématique pour assurer un entretien préventif et réduire les temps d'arrêt imprévus.
- Tenue centralisée des registres: tenir à jour une base de données numérique centralisée accessible au personnel autorisé comprenant toutes les fiches d'entretien, y compris l'historique des tâches d'entretien, les inspections et les réparations réalisées. Les études de National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA), des États-Unis d'Amérique, montrent que la centralisation des dossiers favorise la responsabilisation et rationalise les audits de conformité.

10. *Respect des calendriers d'entretien du constructeur*

- Respect du calendrier d'entretien du constructeur: appliquer et suivre rigoureusement le calendrier d'entretien recommandé par le constructeur pour maintenir la performance du véhicule à un niveau optimal et le respect des conditions de la garantie. L'ASE recommande de suivre les directives de l'OEM pour éviter une usure prématurée et des défaillances mécaniques.
- Tenue des fiches d'entretien: tenir des registres détaillés de toutes les activités d'entretien réalisées selon le calendrier du constructeur, y compris les dates, les services effectués et les notes du technicien. AMRA prône une documentation détaillée pour suivre l'état du véhicule et les demandes de garantie.
- Formation aux protocoles du constructeur: s'assurer que le personnel d'entretien soit formé aux protocoles du constructeur et aux procédures d'entretien les plus récentes pour tous les modèles de véhicule de la flotte. NASTF préconise la formation continue pour tenir les techniciens informés des spécifications du constructeur et des techniques de réparation.

Investir du temps et des ressources dans la création de systèmes de contrôle des tâches d'entretien préventif et des réparations suite aux accidents à l'intention des opérateurs désignés favorisera la mise en œuvre d'un programme efficace de sécurité routière.

Outre un programme efficace d'entretien préventif et de réparation des véhicules impliqués dans des accidents, il est également important de disposer d'un efficace système d'intervention en cas d'accident.

La partie ci-après couvrira les étapes et les protocoles essentiels à suivre immédiatement après un accident, pour assurer la sécurité des chauffeurs, des passagers et des autres usagers de la route. Elle présentera également les procédures à suivre pour signaler les incidents, mener des enquêtes approfondies et mettre en œuvre des mesures correctives pour éviter que d'autres accidents ne se reproduisent. En mettant en place une stratégie d'intervention solide à mettre en œuvre en cas d'accident, les opérateurs désignés peuvent minimiser les temps d'arrêt, gérer les responsabilités et continuer à améliorer leur performance globale en matière de sécurité.

Pilier 4 – Intervention en cas d'accident

Il est impératif d'intervenir immédiatement lors d'un accident pour garantir la sécurité routière et minimiser l'impact des accidents impliquant des opérateurs désignés. Cette section explore les principaux aspects des diagnostics et des enquêtes sur les accidents et présente une approche structurée qui permet de comprendre et analyser les incidents routiers. Ce processus repose tout d'abord sur la mise en place d'un protocole com-

plet d'enquête sur les accidents, qui englobe des procédures normalisées, une documentation rigoureuse et une formation spécialisée à l'intention des enquêteurs. En adhérant à ces protocoles, les opérateurs désignés peuvent garantir la cohérence, la minutie et la précision des diagnostics et ainsi contribuer à prévenir de futurs incidents.

L'intégration d'outils d'analyse médico-légale, tels que les logiciels de reconstitution d'accidents et les enregistreurs de données automobiles, améliore la capacité à analyser et à comprendre la dynamique inhérente aux accidents de la route. Le fait de procéder à des inspections minutieuses des véhicules après l'accident, en menant notamment des évaluations d'ordre mécanique ainsi qu'une analyse médico-légale des dommages, contribue à mieux déterminer les causes des accidents. La bonne intégration des témoignages du chauffeur et des témoins, la coordination avec les forces de l'ordre et les services d'urgence ainsi que l'analyse et les rapports complets établis à la suite de l'accident contribuent collectivement à créer un cadre solide facilitant le diagnostic et la lutte contre les accidents de la route. Cette approche globale non seulement améliore le degré de précision des enquêtes, mais contribue également à l'élaboration de conseils ciblés de sécurité, favorisant in fine un cadre opérationnel d'une sécurité accrue pour les opérateurs désignés.

Diagnostic et enquête sur les accidents de la route

Les systèmes ci-après peuvent être mis en œuvre par l'opérateur désigné pour faciliter le processus d'enquête et de diagnostic des accidents.

1. Mise en place d'un protocole complet d'enquête sur les accidents

- Procédures normalisées: élaborer et mettre en œuvre des protocoles normalisés pour les enquêtes sur les accidents, y compris des procédures à suivre étape par étape pour faire une évaluation des lieux, recueillir des preuves et constituer un dossier. Selon l'ETSC, les protocoles normalisés garantissent que les enquêtes sont menées avec cohérence et minutie afin de pouvoir établir un diagnostic précis et prévenir les futurs incidents.
- Document requis: s'assurer que le protocole comprend des exigences détaillées en matière de documentation, notamment en ce qui concerne les photographies, les déclarations de témoins et les évaluations des dommages. Euro NCAP souligne qu'un dossier complet permet de reconstituer les scénarios d'accident avec précision et accroît l'efficacité de l'analyse.
- Formation aux enquêtes: proposer une formation spécialisée aux dernières techniques et technologies d'enquête sur les accidents aux enquêteurs de l'organisation. Les études de l'IRU montrent que la formation continue des enquêteurs améliore leur capacité à analyser les scènes d'accident complexes et à identifier les facteurs contributifs.

2. Utilisation d'outils d'analyse médico-légale pour les accidents

- Logiciel de reconstitution d'accidents: lorsque cela est possible, les opérateurs peuvent utiliser un logiciel de pointe pour la reconstitution d'accident et ainsi analyser les données des accidents et simuler des scénarios de collision. ITF prône l'utilisation de ce logiciel pour parvenir à une reconstitution précise, qui permet de comprendre la dynamique de l'accident et d'identifier les principales causes.
- Boîtes noires et enregistreurs de données du véhicule: lorsque l'opérateur fait usage de cet équipement, examiner les données obtenues à partir des boîtes noires du véhicule et des enregistreurs de données d'événements pour évaluer les performances du véhicule et les actions du chauffeur jusqu'au moment de l'accident. Les études de Transports Canada montrent qu'il est beaucoup plus difficile d'identifier des problèmes spécifiques et de comprendre la séquence des événements sans les données des enregistreurs de données d'événements.
- Technologies de cartographie des lieux de l'accident: dans la mesure du possible, faire usage des technologies telles que le GPS et la télédétection par laser pour tracer une carte précise du lieu de l'accident. L'ETSC note que la cartographie précise de la scène permet une meilleure analyse et aide à obtenir une reconstitution fidèle de l'accident.

3. Réaliser des inspections minutieuses des véhicules après l'accident

- Évaluations d'ordre mécanique: procéder à des inspections détaillées des systèmes mécaniques du véhicule, y compris les freins, les pneus et les dispositifs de direction, pour identifier les pannes ou dysfonctionnements éventuels. Le NSC souligne que les évaluations mécaniques sont essentielles pour déterminer si l'accident est attribuable à un défaut du véhicule.

- Analyse médico-légale des dommages: analyser l'aspect des dommages du véhicule pour comprendre les forces impliquées dans la collision et son impact sur les systèmes de sécurité du véhicule. Les études d'Insurance Institute for Highway Safety (IIHS) montrent que l'analyse médico-légale des dommages renseigne sur les performances du véhicule pendant l'accident.
- Collecte des fiches d'entretien des véhicules: passer en revue l'historique d'entretien du véhicule pour s'assurer que toutes les réparations et les tâches d'entretien ont été réalisées tel que requis. L'Automobile Association souligne que la tenue de registres précis permet d'évaluer si des défaillances mécaniques auraient pu contribuer à l'accident.

4. *Intégration des témoignages de chauffeurs et de témoins*

- Entretiens avec les chauffeurs: mener des entretiens approfondis avec les chauffeurs impliqués dans l'accident pour recueillir leurs points de vue et rendre compte de leurs actions jusqu'au moment de l'incident. L'IRU recommande d'avoir des entretiens poussés avec les chauffeurs pour saisir les informations pertinentes que seules les preuves matérielles ne peuvent pas fournir.
- Déclarations de témoins: recueillir et analyser les déclarations des témoins pour obtenir d'autres points de vue sur l'accident. Les études de l'ETSC montrent que les récits de témoins peuvent renseigner sur le contexte de l'accident et corroborer les preuves matérielles.
- Analyse du comportement du chauffeur: évaluer le comportement du chauffeur, y compris eu égard au respect des protocoles de sécurité et aux distractions possibles, dans le cadre de l'enquête. L'EU-OSHA souligne l'importance d'analyser le comportement du chauffeur pour comprendre les facteurs humains qui contribuent aux accidents.

5. *Coordination avec les forces de l'ordre et les services d'urgence*

- Collaboration avec les forces de l'ordre: travailler en étroite collaboration avec les services de maintien de l'ordre pour veiller à ce que leurs conclusions et leurs rapports soient intégrés dans l'enquête. Le CTSE note que la collaboration avec les forces de l'ordre améliore l'exhaustivité de l'enquête et garantit le respect des obligations légales.
- Rapports médicaux d'urgence: inclure les rapports médicaux d'urgence dans l'enquête pour évaluer les dommages corporels et déterminer leur lien avec la dynamique de l'accident. Les études de la Société européenne de médecine d'urgence soulignent que les rapports médicaux donnent un aperçu de la gravité de l'accident et de son impact potentiel sur les occupants du véhicule.
- Partage d'informations interagences: faciliter le partage d'informations entre les divers organismes impliqués dans l'enquête, y compris ceux chargés du contrôle de la circulation, les cellules chargées d'enquêter sur les accidents et les services de sécurité. ITF plaide pour une collaboration interagences afin d'améliorer l'exhaustivité et la précision des enquêtes sur les accidents.

6. *Analyse et élaboration de rapports après l'enquête*

- Production de rapports exhaustifs: préparer des rapports détaillés reprenant les conclusions de l'enquête, notamment les causes, les facteurs contributifs et les recommandations formulées pour prévenir de futurs accidents. L'IRU souligne qu'un rapport minutieux est indispensable à la mise en œuvre de mesures correctives et à l'amélioration des pratiques de sécurité.
- Identification des problèmes systémiques: analyser les résultats de l'enquête pour identifier tout problème ou tendance systémique qui pourrait révéler des problèmes de sécurité de plus grande envergure. Les études de l'ETSC donnent à penser que le fait d'identifier des problèmes systémiques permet de s'attaquer à leurs racines et d'améliorer la gestion globale de la sécurité.
- Mise en œuvre des recommandations de sécurité: élaborer et appliquer des consignes de sécurité et des mesures correctives à partir des conclusions de l'enquête. Le NSC prône l'utilisation des résultats des enquêtes pour favoriser une amélioration continue et éviter que des incidents similaires ne se reproduisent.

Les composantes de ce système favorisent la création d'un programme solide qui permet d'établir des diagnostics et d'enquêter sur les accidents de la route. Le recours à des protocoles d'enquête complets, aux technologies de pointe et à la collaboration entre les diverses parties prenantes, permet aux opérateurs désignés d'être plus à même de comprendre et de réduire les causes des accidents de la route, et d'améliorer in fine la sécurité routière et l'efficacité opérationnelle.

Pilier 5 – Élaboration de systèmes durables

Il est impératif de créer un programme de sécurité routière durable pour améliorer la sécurité routière et l'efficacité opérationnelle sur le long terme. Une approche durable intègre la formation continue, l'amélioration continue et les technologies adaptatives et favorise ainsi une culture de la sécurité qui gagne tous les niveaux d'une organisation.

Grâce à la reconnaissance des bonnes pratiques, au suivi et à l'analyse des principales causes d'accidents, ainsi qu'à l'engagement à respecter un calendrier d'évaluation régulière du programme, un opérateur désigné bâtit un système qui favorise la sécurité pour les années à venir.

Cette stratégie globale non seulement améliore la sécurité et le bien-être des employés et du public, mais renforce également la résilience face à l'évolution des défis en veillant à ce que les mesures de sécurité restent efficaces et pertinentes avec le temps. Un tel programme accroît au final la fiabilité et l'efficacité des opérations, contribuant à la réussite globale et à la réputation de l'organisation.

Reconnaissance des bonnes pratiques

La reconnaissance des bons comportements et des bonnes pratiques en matière de sécurité routière est un puissant moyen de favoriser une culture de l'excellence et un processus d'amélioration continue au sein d'une organisation. La mise en place d'un programme de reconnaissance structuré et transparent non seulement motive les employés, mais définit également des critères précis en matière de sécurité et d'efficacité opérationnelle. En développant des critères spécifiques basés sur les meilleures pratiques de l'industrie et en impliquant les principales parties prenantes dans le processus, les organisations peuvent veiller à ce que cette reconnaissance se traduise par des actions concrètes et efficaces dans la vie réelle. La mise en œuvre d'un cadre structuré comprenant divers mécanismes de récompense tient compte des différents niveaux de réussite et favorise ainsi une large participation et un engagement continu.

La vertu de la reconnaissance des bonnes pratiques réside dans la capacité à mettre en avant les stratégies réussies, à encourager le partage des connaissances et à inciter les autres à adopter des approches similaires. La promotion de pratiques reconnues par le biais de canaux internes et externes accroît leur visibilité, en créant des modèles de référence et en fournissant des exemples pratiques à suivre. La reconnaissance publique lors d'événements de l'industrie et dans les médias ajoute au prestige des récompenses, incitant encore davantage les employés et les équipes à viser l'excellence. L'intégration du programme de reconnaissance, soutenu par l'équipe dirigeante et conforme aux valeurs de l'entreprise, dans la culture de l'organisation, garantit sa durabilité et réaffirme son importance.

L'UPU encourage les opérateurs désignés à étudier et à prendre en compte les recommandations ci-dessous pour élaborer ou améliorer les initiatives en cours dans le cadre du programme de reconnaissance.

1. *Définition de critères précis pour la reconnaissance*

- Définition des normes: élaborer des critères spécifiques pour déterminer ce qui constitue une «bonne pratique» en matière de sécurité routière, y compris eu égard aux mesures de sécurité, à l'efficacité opérationnelle et au respect des réglementations. Selon le NSC, des normes claires permettent d'avoir une reconnaissance basée sur des réussites objectives et mesurables et de favoriser ainsi la transparence et l'équité du processus d'évaluation.
- Intégration des bonnes pratiques de l'industrie: aligner les critères sur les meilleures pratiques et les points de référence de l'industrie pour s'assurer que les pratiques reconnues respectent ou dépassent les normes de sécurité et d'exploitation applicables. L'ATA souligne que le fait d'aligner les meilleures pratiques donne plus de crédibilité et de pertinence au programme de reconnaissance.
- Implication des parties prenantes: impliquer les principales parties prenantes, y compris les chauffeurs, les gestionnaires de flotte et les spécialistes de la sécurité, dans la définition des critères de sorte à intégrer diverses perspectives et obtenir une réelle efficacité. Les études de FMA révèlent que lorsque les parties prenantes participent au processus d'élaboration des critères, ces derniers recueillent l'adhésion du plus grand nombre et gagnent en pertinence.

2. *Élaboration d'un programme de reconnaissance structuré*

- Programme-cadre: créer un cadre structuré pour le programme de reconnaissance qui comprend des catégories, des processus d'évaluation et plusieurs types de récompense. L'Institut national pour la sécurité et la santé au travail (NIOSH) prône une approche structurée, car elle apporte clarté et cohérence à la reconnaissance des réussites.
- Mécanismes d'attribution des récompenses: concevoir divers mécanismes d'attribution des récompenses, comme des certificats, des plaques ou des incitations financières, selon les différents niveaux de réussite, afin de favoriser une participation plus large. Les études du NSC donnent à penser qu'avoir divers mécanismes d'attribution des récompenses peut inciter un plus large éventail d'employés et d'équipes à participer.
- Examen et mises à jour périodiques: revoir et mettre à jour périodiquement le programme-cadre pour intégrer les retours, tenir compte des tendances émergentes et affiner les critères en fonction de l'évolution des normes de l'industrie. Transportation Research Board (TRB) souligne que les mises à jour régulières permettent de conserver toute la pertinence et l'efficacité du programme.

3. *Mise en œuvre d'un processus d'évaluation transparent*

- Comité d'évaluation: constituer un comité d'évaluation composé de professionnels et d'experts expérimentés pour examiner les candidatures et évaluer leur niveau de conformité avec les critères établis. FMCSA recommande de faire appel à un comité impartial afin de veiller au caractère objectif et crédible du processus d'évaluation.
- Directives claires pour l'évaluation: élaborer des directives et des procédures claires pour évaluer les candidatures afin de veiller à la cohérence et à l'équité du processus d'évaluation. Les études de NHTSA montrent que des directives bien définies contribuent à accroître la fiabilité des évaluations et à préserver l'intégrité globale du programme de reconnaissance.
- Mécanisme de rétroaction: donner un retour aux participants, qu'ils soient lauréats ou non, pour les inciter à continuer de s'améliorer et à participer à l'avenir. Le NSC plaide en faveur de la rétroaction, car elle aide les participants à comprendre leurs forces et les points à améliorer.

4. *Promotion et communication des pratiques reconnues*

- Visibilité et sensibilisation: promouvoir les pratiques reconnues par le biais des communications internes, des lettres d'information de l'entreprise et des événements de l'industrie pour mettre en avant les réussites et inspirer d'autres personnes. FMA souligne qu'une promotion efficace accroît la visibilité des pratiques fructueuses et favorise leur plus large adoption.
- Études de cas et exemples de réussites: partager des études de cas détaillées et des exemples de pratiques fructueuses reconnues pour fournir des exemples concrets et des idées pratiques à suivre.
- Reconnaissance publique: utiliser des plates-formes externes, telles que les conférences de l'industrie et les médias, pour reconnaître et célébrer publiquement les réussites. Les études indiquent que la reconnaissance publique ajoute au prestige des récompenses et favorise une participation plus large.

5. *Intégration de la reconnaissance dans la culture de l'organisation*

- Intégration culturelle: intégrer le programme de reconnaissance dans la culture de l'organisation en l'alignant sur les valeurs et les objectifs de la poste. Le NIOSH semble indiquer que l'intégration de la reconnaissance dans la culture accroît son importance et favorise un engagement continu.
- Engagement des employés: inciter les employés à participer au programme en les encourageant à désigner leurs pairs et à partager leurs réussites. Les études de FMA montrent que la participation des employés au processus de reconnaissance renforce leur adhésion au programme et contribue à créer des conditions favorables de travail.
- Soutien de l'équipe dirigeante: obtenir le soutien de la haute direction pour faire valoir l'importance du programme de reconnaissance et veiller à ce qu'il lui soit octroyé les ressources nécessaires et l'attention qu'il mérite. Le NSC souligne que le soutien des dirigeants est un élément clé de la réussite et de la pérennité du programme.

6. *Mesure et évaluation de l'efficacité du programme*

- Indicateurs de performance: établir des critères pour évaluer l'efficacité du programme de reconnaissance, comme les taux de participation, l'impact sur la performance en matière de sécurité et la satisfaction des employés. L'ATA prône l'utilisation d'indicateurs de performance pour évaluer l'impact du programme et identifier les points à améliorer.
- Évaluations du programme: passer régulièrement en revue le programme de reconnaissance pour évaluer son degré de réussite, recueillir des réactions et procéder aux ajustements nécessaires. Les études de TRB montrent que les évaluations régulières permettent de veiller à ce que le programme reste efficace et aligné sur les objectifs de l'organisation.
- Analyse d'impact: analyser l'impact des pratiques reconnues sur la performance globale eu égard à la sécurité et l'efficacité opérationnelle afin de déterminer dans quelle mesure le programme contribue à l'amélioration de la sécurité routière. FMCSA recommande de procéder à une analyse d'impact, car elle renseigne sur l'efficacité et la valeur du programme.

En reconnaissant les bonnes pratiques, les opérateurs désignés améliorent en définitive la sécurité, l'efficacité et l'engagement dans l'ensemble de leurs opérations.

Suivi des accidents de la route et analyse des causes principales

Il est impératif de reconnaître et de récompenser les bons comportements et les bonnes pratiques pour promouvoir une culture d'excellence en matière de sécurité routière. Pour autant, il est tout aussi important de prendre le soin d'étudier les accidents de la route et d'en analyser les causes premières pour comprendre et résoudre les problèmes sous-jacents qui mènent à de tels incidents. Un programme de sécurité routière durable et efficace repose sur la capacité à identifier des tendances, à analyser les données et à mettre en œuvre des mesures correctives. Le suivi des accidents de la route assuré grâce aux systèmes de comptes rendus exhaustifs et aux outils d'analyse avancée de données permet aux organisations de saisir des informations précises en temps voulu. L'analyse des premières causes d'accidents réalisée selon des méthodologies structurées permet de découvrir quels sont les véritables facteurs contribuant aux accidents, et de mettre en place des interventions ciblées.

1. *Mise en place de systèmes intégrés de compte rendu d'accident*

- Plate-forme centralisée de compte rendu: dans la mesure du possible, développer une plate-forme centralisée permettant de rendre compte des accidents qui collecte les données auprès de toutes les sources pertinentes, y compris les chauffeurs, les gestionnaires de flotte et les organismes externes. Un système centralisé permet d'obtenir des données plus précises et d'en accroître l'accessibilité et améliore ainsi l'efficacité des activités de suivi et d'analyse.
- Formulaires de déclaration normalisés: élaborer des formulaires de déclaration normalisés pour veiller à la cohérence des données recueillies pour les différents types d'accidents et incidents. Les études d'IHS soulignent que les formulaires normalisés réduisent la variabilité et améliorent la fiabilité des données relatives aux accidents.
- Saisie des données en temps réel: faciliter la saisie de données en temps réel dans le système de compte rendu pour capter dans le détail les informations recueillies immédiatement après les accidents, à l'aide de systèmes de capture de données adaptés.

2. *Utilisation d'outils avancés d'analyse et de suivi des données*

- Logiciel d'analyse de données: utiliser un logiciel d'analyse avancée de données pour traiter et analyser les données relatives aux accidents, en identifiant les schémas, les tendances et les corrélations. TRB prône l'utilisation des outils d'analyse pour dégager des données exploitables et éclairer la prise de décision.
- Analyse prédictive: procéder à des analyses prédictives pour prévoir les risques d'accident potentiels à partir des données historiques et des tendances émergentes. Les études donnent à penser que l'analyse prédictive peut résoudre de manière préventive les problèmes potentiels avant qu'ils ne provoquent des accidents.

- Visualisation du tableau de bord: utiliser les outils de visualisation du tableau de bord pour présenter les données relatives aux accidents dans un format accessible et compréhensible pour les parties prenantes. La présentation visuelle du tableau de bord améliore la compréhension des données et facilite l'identification des problèmes clés dans un temps plus rapide.

3. *Mise en œuvre des méthodes d'analyse des principales causes d'accident*

- Cadres d'analyse structurée: appliquer des cadres structurés comme celui des questions des «cinq pourquoi» ou le diagramme en arêtes de poisson (diagramme d'Ishikawa) pour enquêter de manière systématique sur les principales causes d'accident. National Transportation Safety Board, des États-Unis d'Amérique, préconise des cadres structurés, car ils relèvent d'une approche systématique qui permet de découvrir des problèmes sous-jacents.
- Approche pluridisciplinaire: faire appel à une équipe pluridisciplinaire, comprenant des experts en matière de sécurité, des ingénieurs et des spécialistes du comportement, dans le processus d'analyse des causes principales d'accident. Les études de l'ATA laissent penser que ces perspectives diverses apportent plus de profondeur et de précision aux enquêtes sur les premières causes d'accident.
- Documentation et examen: documenter les résultats des analyses sur les principales causes d'accidents et les étudier régulièrement pour identifier les tendances et les problèmes récurrents. FMCSA prône de constituer une documentation détaillée, car elle permet de suivre les progrès et d'orienter les efforts d'amélioration continue.

4. *Élaboration de plans d'action visant à améliorer la sécurité*

- Plan d'action correctif: élaborer et mettre en œuvre des plans d'action correctifs basés sur les résultats des analyses des principales causes d'accident afin de résoudre les problèmes identifiés. IIHS souligne qu'il est nécessaire de mettre en place des plans d'action pour résoudre les problèmes de sécurité et prévenir de futurs accidents.
- Mécanismes de suivi: mettre en place des mécanismes de suivi pour contrôler l'efficacité des mesures correctives et s'assurer que les changements mis en œuvre apportent des améliorations tangibles. Les études de NHTSA montrent que les activités de suivi sont d'une importance fondamentale en ce qu'elles permettent de vérifier si les mesures de sécurité portent leurs fruits.
- Amélioration continue: favoriser une culture d'amélioration continue en mettant régulièrement à jour les protocoles et procédures de sécurité sur la base des enseignements tirés des analyses d'accidents. Le processus d'amélioration des pratiques de sécurité accroît le niveau global de performance en matière de sécurité routière.

5. *Respect des dispositions réglementaires et des obligations de conformité*

- Alignement sur la réglementation: veiller à la conformité des processus de surveillance et d'analyse des principales causes d'accident avec les dispositions réglementaires et les obligations de conformité pertinentes.
- Audits de conformité: procéder à des audits réguliers pour contrôler la conformité aux consignes de sécurité et identifier les points à améliorer. Les audits de conformité permettent de maintenir un niveau élevé de sécurité et de garantir le respect des meilleures pratiques.
- Comptes rendus aux autorités: établir des procédures pour communiquer aux instances réglementaires et aux organismes concernés de l'industrie les conclusions importantes et les améliorations apportées à la sécurité. La présentation de rapports transparents contribue à faire avancer la question de la sécurité et à promouvoir le partage des connaissances à l'échelle du secteur.

En intégrant ces éléments clés dans un programme déjà bien avancé de surveillance des accidents de la route et d'analyse des causes profondes, les opérateurs désignés peuvent améliorer leur capacité à identifier et à résoudre de manière efficace les problèmes liés à la sécurité. Cette approche volontariste non seulement améliore la sécurité routière, mais favorise également une culture d'amélioration continue au sein de l'organisation.

Cycle de réévaluation

La mise en place d'un cycle de réévaluation continu du programme de sécurité routière est essentielle au maintien et à l'amélioration des normes de sécurité routière au sein des opérations postales. Ce processus continu permet de veiller à ce que les mesures de sécurité restent pertinentes, efficaces et alignées sur les risques émergents et les meilleures pratiques. On peut comprendre sa valeur sous le prisme de trois composantes clés: amélioration continue, adaptabilité au changement et responsabilisation accrue.

Amélioration continue

Le fait de réévaluer de façon régulière le programme de sécurité routière favorise une culture d'amélioration continue. Ce processus itératif permet aux organisations d'identifier et de remédier à toute lacune ou pratique obsolète, en veillant à ce que les mesures de sécurité évoluent au même rythme que la technologie, les réglementations et les exigences opérationnelles. En procédant à un examen régulier des données de performance, des rapports d'incidents et des retours d'employés, les opérateurs désignés peuvent mettre en œuvre des mesures ciblées visant à améliorer les programmes de formation, les calendriers d'entretien des véhicules et les protocoles de sécurité. Cet engagement en faveur de l'amélioration continue contribue à réduire la fréquence des accidents, à améliorer le comportement du chauffeur et à améliorer le niveau global de performance en matière de sécurité, et se traduit in fine par une amélioration de la sécurité de l'environnement de travail et une diminution du nombre d'incidents sur la route.

Adaptabilité au changement

Le paysage de la sécurité routière est dynamique et fait fréquemment émerger de nouveaux enjeux et de nouvelles opportunités. Le cycle de réévaluation permet aux opérateurs désignés de rester flexibles et de s'adapter à ces changements. Que ceux-ci soient le résultat de l'adoption de nouvelles technologies telles que les systèmes avancés d'aide à la conduite, du respect des nouvelles réglementations ou de l'adaptation à l'évolution des circuits de circulation et des conditions météorologiques, les évaluations régulières des programmes garantissent la tenue à jour et l'efficacité des stratégies de sécurité. Cette adaptabilité non seulement contribue à atténuer les risques associés aux événements imprévus, mais permet également à l'organisation d'exploiter des solutions innovantes qui améliorent la sécurité et l'efficacité opérationnelle. En gardant une longueur d'avance sur les menaces et les opportunités potentielles, les opérateurs désignés peuvent maintenir une culture de la sécurité résiliente et proactive.

Responsabilisation accrue

La mise en œuvre d'un processus de réévaluation accroît la responsabilisation à tous les niveaux de l'organisation. Celle-ci permet d'établir des points de repère et des indicateurs de performance clairs, rendant plus facile de suivre les progrès, de mesurer l'efficacité des initiatives prises en matière de sécurité et de tenir les employés et les équipes responsables du rôle qu'ils jouent dans le maintien de la sécurité routière. Des examens et des audits réguliers assurent la transparence et favorisent un retour d'information constructif, contribuant ainsi à développer un sentiment d'appropriation et de responsabilité parmi les employés. Cette culture de la responsabilité non seulement incite le personnel à respecter les normes de sécurité, mais permet également de veiller à ce que la direction maintienne son engagement à fournir les ressources, le soutien et le leadership nécessaires pour conserver un niveau élevé de sécurité. In fine, cette responsabilisation aboutit à une amélioration durable des pratiques de sécurité, en réduisant la probabilité des accidents et en améliorant le bilan global de l'organisation en ce qui concerne la sécurité.

En intégrant ces trois composantes dans le cycle de réévaluation des programmes de sécurité routière, les opérateurs désignés peuvent cultiver une culture de la sécurité solide et dynamique qui permet d'obtenir de meilleurs résultats dans la durée, de protéger les employés et d'accroître la fiabilité des services.

Conclusion

Les grands défis que posent les accidents de la route, qui font des millions de morts et de blessés chaque année, soulignent l'importance de la mise en œuvre de mesures de sécurité routière efficaces.

Le document d'orientation de l'UPU sur la sécurité routière offre un cadre global visant à soutenir les opérateurs désignés dans leurs efforts pour améliorer la sécurité routière pour les employés postaux et les communautés du monde entier.

Outil d'évaluation de la sécurité routière de l'UPU

Pour donner suite à l'adoption de son Plan mondial pour la sécurité routière en novembre 2023, l'UPU a élaboré le document d'orientation sur la sécurité routière pour aider les opérateurs désignés à mettre en place ou à améliorer leurs programmes de sécurité routière. Cette initiative vise à promouvoir une culture de la sécurité routière et à favoriser le développement de systèmes efficaces autour de cinq piliers clés: gestion de la sécurité routière, sécurité accrue des usagers de la route, sécurité accrue des véhicules, intervention en cas d'accident et élaboration de systèmes durables.

Le pilier de la gestion de la sécurité routière souligne l'importance de comprendre où en est la sécurité routière au sein d'une organisation. En procédant à une auto-évaluation pour établir un point de référence, les opérateurs désignés peuvent identifier les forces de leur organisation et les aspects à améliorer. Ces informations permettent aux opérateurs de répartir efficacement les ressources et de créer une feuille de route sur mesure visant à améliorer la sécurité routière.

L'UPU peut également analyser les données du double point de vue régional et mondial pour déterminer la meilleure manière de promouvoir les initiatives prises en matière de sécurité routière auprès des pays membres de façon à avoir un maximum de retombées possibles.

L'équipe d'experts pour la sécurité routière a développé un outil d'évaluation en s'inspirant de divers exemples de programmes de sécurité routière mis en œuvre dans le monde, y compris celui des Nations Unies. L'outil d'évaluation se présente sous la forme d'un tableau Excel qui comprend six onglets:

1. Onglet récapitulatif/score: cet onglet présente le programme de sécurité routière en affichant le score attribué à chaque pilier en fonction des réponses obtenues aux questions posées dans le cadre de l'évaluation.
2. Onglets spécifiques à chaque pilier: chacun des cinq onglets restants correspond à l'un des cinq piliers de la sécurité routière décrits dans le présent document d'orientation sur la sécurité routière. Ces onglets comprennent les catégories à utiliser pour l'autoévaluation et les questions spécifiques à poser pour chaque pilier.

L'équipe d'experts pour la sécurité routière recommande à l'UPU de mettre l'outil d'évaluation de la sécurité routière à la disposition de tous les opérateurs désignés afin qu'ils puissent évaluer leurs programmes de sécurité routière en cours en répondant aux questions posées pour chacun des cinq piliers. Une fois l'auto-évaluation terminée, les opérateurs désignés peuvent utiliser les résultats pour élaborer un plan ou une campagne d'amélioration de la sécurité routière. Les opérateurs qui partagent leurs évaluations dûment achevées avec l'UPU pourront participer à un futur programme de reconnaissance.

L'UPU rassemblera les données issues de ces évaluations pour mieux comprendre comment allouer au mieux les ressources dans le cadre des futures initiatives qui seront prises aux niveaux local, régional et mondial en matière de sécurité routière. Cette évaluation peut promouvoir l'amélioration continue et appuyer les efforts visant à pérenniser le programme.

Exemple de politique de sécurité routière

(Les principales composantes apparaissent en caractère gras, mais le texte n'a pas besoin de figurer dans la politique finale.)

Intitulé de la politique: politique de sécurité routière pour [nom de l'opérateur désigné]

Date d'entrée en vigueur: [insérer la date]

Énoncé de la politique: [nom de l'opérateur désigné] est fermement résolu(e) à assurer la sécurité et le bien-être des employés et des actifs de l'organisation ainsi que du public. (Citer les statistiques et les principaux impacts des accidents sur le personnel et l'organisation.) La sécurité routière figure au cœur de nos priorités et nous nous engageons à mettre en œuvre des mesures solides pour minimiser le risque d'incidents de la route dans le cadre de nos opérations.

Engagement de la haute direction: la haute direction de [nom de l'opérateur désigné] approuve cette politique et s'engage à fournir les ressources et le soutien nécessaires pour en assurer l'application effective. La responsabilité vis-à-vis de la sécurité routière sera établie à tous les niveaux de l'organisation.

Révision et mises à jour: cette politique sera révisée chaque année ou selon les besoins pour en conserver toute la pertinence et toute l'efficacité.

Objectifs et cibles: parmi nos principaux objectifs figurent la réduction de [pourcentage spécifique] en [délai] du nombre d'incidents de la circulation impliquant nos véhicules, le maintien d'une politique de tolérance zéro contre les violations graves de la sécurité comme l'excès de vitesse et la distraction au volant, ainsi que le respect strict des calendriers d'entretien des véhicules. Ces objectifs sont essentiels pour améliorer la sécurité de nos opérations et protéger nos employés et le public.

Procédures d'évaluation des risques, de compte rendu et d'analyse des incidents: nous effectuerons une évaluation régulière des risques pour identifier les dangers potentiels pour la sécurité routière et mettrons en œuvre une procédure normalisée pour signaler et documenter tous les incidents de la route. En analysant les rapports d'incidents pour identifier les tendances et les principales causes d'accident, nous élaborerons et mettrons en œuvre des mesures correctives pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Il est indispensable d'adopter cette approche volontariste pour atténuer les risques et renforcer la sécurité globale.

Engagés à vos côtés – Programmes de formation et d'éducation: nous proposerons aux chauffeurs une formation à la conduite défensive, y compris des cours de remise à niveau à intervalles réguliers. Nous leur ferons découvrir l'importance de procéder à des inspections efficaces avant tout trajet et leur indiquerons les étapes à suivre pour ce faire. En outre, nous développerons et distribuerons du matériel éducatif sur les bonnes pratiques de conduite à tous les employés afin de veiller à avoir une main-d'œuvre bien informée.

Conformité légale – Responsabilités des employés: il est obligatoire de veiller au strict respect des lois applicables en matière de sécurité routière, y compris les limites de vitesse, le port de la ceinture de sécurité et les interdictions portant sur l'utilisation du téléphone portable au volant. Nous réviserons et mettrons régulièrement à jour les politiques de l'entreprise afin d'y intégrer les modifications apportées aux dispositions réglementaires, en veillant à garantir la conformité et la sécurité de nos opérations.

Suivi et évaluation: nous assurerons un suivi continu de la performance en matière de sécurité routière par le biais d'audits et de contrôles réguliers, et nous vous communiquerons les informations y afférentes. Nous mettrons en place un système de suivi des indicateurs clés de performance liés à la sécurité routière et favoriserons une culture de l'amélioration continue en mettant régulièrement à jour les politiques et les pratiques sur la base des données de performance.

Favoriser une culture de la sécurité avant tout: nous faisons passer la sécurité avant l'efficacité opérationnelle dans tous les processus décisionnels. Tous les employés sont encouragés à prendre leurs responsabilités en matière de sécurité routière et à signaler tout problème de sécurité sans crainte de représailles. Nous prendrons acte de leur contribution et récompenserons les employés qui font preuve d'un engagement exceptionnel envers la sécurité routière, renforçant ainsi l'importance de promouvoir une culture de la sécurité avant tout dans l'ensemble de l'organisation.

Approbation: [Signature du haut responsable], [nom] [titre], [date]

Coordonnées: pour toute question ou information complémentaire concernant cette politique, veuillez contacter [service/responsable désigné de la sécurité] à l'adresse [coordonnées].

En appliquant cette politique de sécurité routière [nom de l'opérateur désigné] cherche à créer un environnement de travail plus sûr pour ses employés, à préserver les actifs de l'organisation et à protéger le public. Ensemble, nous pouvons atteindre notre objectif de zéro incident de circulation et favoriser une culture de la sécurité qui profite à tous.

Exemple de formulaire de déclaration d'accident

Formulaire de déclaration d'accident de la circulation

Note. – Ce formulaire est conçu pour recueillir des informations détaillées à la suite d'un accident de la route. Une déclaration précise et détaillée contribue à l'efficacité de l'enquête et de l'analyse.

Partie 1 – Informations générales

1. Date de l'accident: _____
2. Heure de l'accident: _____
3. Lieu de l'accident:
 - Nom de rue: _____
 - Ville: _____
 - État/province: _____
 - Pays: _____
4. Conditions météorologiques:
 - Ensoleillées
 - Pluvieuses
 - Neigeuses
 - Brumeuses
 - Autres (veuillez préciser): _____

Partie 2 – Informations concernant le(s) véhicule(s)

1. Renseignements sur le véhicule 1:
 - Marque et modèle du véhicule: _____
 - Numéro de plaque d'immatriculation: _____
 - Nom du conducteur: _____
 - Coordonnées du conducteur: _____
 - Informations relatives à l'assurance: _____
 - Description des dommages: _____
2. Renseignements sur le véhicule 2 (le cas échéant):
 - Marque et modèle du véhicule: _____
 - Numéro de plaque d'immatriculation: _____
 - Nom du conducteur: _____
 - Coordonnées du conducteur: _____
 - Informations relatives à l'assurance: _____
 - Description des dommages: _____

Partie 3 – Informations concernant le(s) conducteur(s) et le(s) passager(s)

1. Renseignements sur le conducteur 1:

- Nom: _____
- Âge: _____
- Sexe: _____
- Numéro d'immatriculation: _____
- Dommages corporels (le cas échéant): _____

2. Renseignements sur le conducteur 2 (le cas échéant):

- Nom: _____
- Âge: _____
- Sexe: _____
- Numéro d'immatriculation: _____
- Dommages corporels (le cas échéant): _____

3. Renseignements sur le passager (le cas échéant):

- Nom: _____
- Âge: _____
- Sexe: _____
- Dommages corporels (le cas échéant): _____

Partie 4 – Description de l'accident

1. Description circonstanciée de l'accident:

2. Diagramme de l'accident: dessinez un diagramme du lieu de l'accident, indiquant la position des véhicules, le sens de déplacement et tous les panneaux de signalisation pertinents.

Partie 5 – Informations concernant le(s) témoin(s)

1. Renseignements sur le témoin 1:

– Nom: _____

– Coordonnées: _____

– Déclaration:

2. Renseignements sur le témoin 2 (le cas échéant):

– Nom: _____

– Coordonnées: _____

– Déclaration:

Partie 6 – Interventions des services de police et des services d'urgence

1. Rapport de police:

– Nom de l'officier: _____

– Numéro de badge: _____

– Numéro du rapport de police: _____

2. Services médicaux d'urgence:

– Temps de réponse: _____

– Blessures soignées: _____

– Hôpital/clinique: _____

Partie 7 – Informations complémentaires

1. Photographies: joindre des photos du lieu de l'accident, des dommages du véhicule et des dommages corporels le cas échéant.

2. État de la route: décrivez l'état de la route (p. ex. nids-de-poule, débris, surface mouillée):

Partie 8 – Informations sur la personne déclarante

1. Nom: _____
2. Rôle (chauffeur, témoin, police, etc.): _____
3. Coordonnées: _____
4. Signature: _____
5. Date: _____

Sources:

1. Conseil européen pour la sécurité des transports – Souligne l'importance de disposer d'une documentation détaillée et de rapports normalisés.
2. Conférence européenne des ministres des transports – Favorise le recours à une collecte exhaustive de données et à une analyse détaillée des accidents.
3. Direction fédérale de la sécurité routière américaine – Souligne l'utilité de saisir les données en temps réel et de rendre compte des incidents de manière détaillée.
4. Insurance Institute for Highway Safety – Recommande de constituer un dossier détaillé pour reconstituer avec précision les scénarios d'accident.
5. Union internationale des transports routiers – Prône l'utilisation de systèmes numériques pour localiser et signaler les accidents.

Ce formulaire vise à saisir tous les renseignements nécessaires pour assurer l'efficacité de l'enquête et de l'analyse des accidents de la route, et contribue ainsi à améliorer les mesures de sécurité routière et les stratégies de prévention.

Les cinq pourquoi



Source: Powernoodle.

Méthode des «cinq pourquoi» dans l'analyse des enquêtes sur les accidents

La méthode des «cinq pourquoi» est un outil simple, mais efficace utilisé dans les procédures d'enquête et d'analyse des accidents pour identifier la cause principale du problème. Il s'agit de demander «pourquoi» cinq fois ou plus, jusqu'à ce que la première cause du problème soit révélée. Cette technique interrogative itérative permet aux enquêteurs d'aller au-delà des explications superficielles et de découvrir les facteurs sous-jacents qui contribuent aux accidents. Voici comment cela fonctionne:

1. Décrivez le problème: définissez clairement l'accident ou le problème en question. Cela consiste à donner une description détaillée de l'incident, du contexte dans lequel il s'est produit et des conséquences immédiates.
2. Demandez pourquoi ce problème est survenu: le premier «pourquoi» doit permettre de déterminer la cause la plus évidente de l'accident. Par exemple, la réponse à la question «Pourquoi le véhicule a-t-il dérapé et quitté la chaussée?» pourrait être «Parce que la route était glissante».
3. Demandez à nouveau pourquoi: le deuxième «pourquoi» va un peu plus loin. Par exemple, la réponse à la question «Pourquoi la route était-elle glissante?» pourrait être «Parce qu'il pleuvait beaucoup».
4. Continuez à demander pourquoi: poursuivez ce processus, en vous concentrant à chaque fois sur la réponse donnée à la question précédente. La question «Pourquoi les fortes pluies ont-elles fait dérapier le véhicule?» pourrait amener la réponse suivante: «Parce que les pneus du véhicule étaient usés et ne pouvaient pas adhérer correctement à la route».
5. Identifiez la cause principale: le processus est répété jusqu'à ce que la principale cause de l'accident soit identifiée et que, si elle était éliminée, il soit possible d'éviter que le problème ne se répète. Dans notre exemple, la question «Pourquoi les pneus du véhicule étaient-ils usés?» pourrait amener la réponse «Parce que le calendrier d'entretien du véhicule n'a pas été respecté».

La force de la technique des «cinq pourquoi» réside dans sa simplicité et son angle d'approche. Elle ne nécessite aucun outil ou logiciel complexe, ce qui la rend accessible à diverses organisations, y compris celles du secteur des transports. En décortiquant systématiquement le problème, la méthode des «cinq pourquoi» permet de veiller à ce que les mesures correctives s'attaquent à ses racines plutôt qu'à ses seuls symptômes, améliorant ainsi la sécurité globale et l'efficacité opérationnelle.

Selon International Safety Council, la technique des «cinq pourquoi» est largement utilisée dans les enquêtes sur les accidents industriels en raison de son efficacité à identifier les problèmes systémiques qui contribuent aux incidents. En outre, le Conseil européen pour la sécurité des transports souligne l'importance de l'analyse des causes profondes pour prévenir de futurs accidents, soulignant que des méthodes telles que celle des «cinq pourquoi» peuvent améliorer les pratiques de gestion de la sécurité de manière significative.

En intégrant la méthode des «cinq pourquoi» dans les processus d'enquête sur les accidents, les organisations peuvent approfondir leur compréhension des facteurs à l'origine des accidents, mettre en œuvre des mesures préventives plus efficaces et favoriser une culture d'amélioration continue des pratiques de sécurité.

Sources:

1. International Safety Council (2020). *Techniques d'analyse effective des principales causes d'accident («Effective Root Cause Analysis Techniques»)*. Extrait de internationalsafetycouncil.org.in.
2. Conseil européen pour la sécurité des transports (2019). *Meilleures pratiques à adopter dans les enquêtes sur les accidents («Best Practices in Accident Investigation»)*. Extrait de etsc.eu.

Bibliographie

- Chartered Institute of Personnel and Development. *Développer une culture de la sécurité avant tout («Developing a Safety-First Culture»)*. 2020.
- Association des constructeurs européens d'automobiles. *Consignes d'entretien des véhicules («Vehicle Maintenance Guidelines»)*. 2020.
- Commission Européenne. *Directive sur le permis de conduire («Directive on Driving Licences»)*. 2019.
- Programme européen d'évaluation des nouveaux modèles de voitures. *Technologies de sécurité avancées dans les véhicules («Advanced Safety Technologies in Vehicles»)*. 2021.
- Conseil européen pour la sécurité des transports. *Protocoles d'enquête sur les accidents («Accident Investigation Protocols»)*. 2020.
- Conseil européen pour la sécurité des transports. *Meilleures pratiques à adopter dans les enquêtes sur les accidents («Best Practices in Accident Investigation»)*. 2019.
- Conseil européen pour la sécurité des transports. *Amélioration continue des programmes de sécurité routière («Continuous Improvement in Road Safety Programmes»)*. 2020.
- Conseil européen pour la sécurité des transports. *Lignes directrices en matière de sécurité routière («Guidelines for Road Safety Policies»)*. 2021.
- Conseil européen pour la sécurité des transports. *Système de gestion de la sécurité routière («Road Safety Management Systems»)*. 2019.
- Conseil européen pour la sécurité des transports. *Sécurité et impact économique des accidents de la route («Safety and Economic Impact of Road Traffic Accidents»)*. 2019.
- Conseil européen pour la sécurité des transports. *Formulaires de déclaration normalisés («Standardized Reporting Forms»)*. 2020.
- Fleet Management Association. *Meilleures pratiques en matière de sécurité de la flotte («Best Practices in Fleet Safety»)*. 2021.
- Bureau pour la santé et la sécurité, Royaume-Uni. *Évaluation des risques en matière de sécurité routière («Risk Assessment in Road Safety»)*. 2020.
- Insurance Institute for Highway Safety. *Inspections des véhicules après un accident («Post-Accident Vehicle Inspections»)*. 2020.
- Insurance Institute for Highway Safety. *Saisie de données en temps réel pour le signalement des accidents («Real-Time Data Entry for Accident Reporting»)*. 2020.
- Organisation internationale du travail. *Normes de santé pour les conducteurs («Health Standards for Drivers»)*. 2021.
- Organisation internationale du travail. *Sécurité routière sur le lieu de travail («Road Safety in the Workplace»)*. 2021.
- Organisation internationale de normalisation. *ISO 39002:2020 Sécurité routière – Bonnes pratiques pour la mise en œuvre du management de la sécurité des trajets journaliers («ISO 39002:2020 Road traffic safety – Good practices for implementing commuting safety management»)*. 2020.
- Union internationale des transports routiers. *Pratiques de gestion de flotte («Fleet Management Practices»)*. 2021.
- Union internationale des transports routiers. *Sécurité routière dans le secteur des transports («Road Safety in the Transport Sector»)*. 2021.
- International Safety Council. *Techniques d'analyse effective des principales causes d'accident («Effective Root Cause Analysis Techniques»)*. 2020.
- Conférence européenne des ministres des transports. *Collecte de données sur les accidents («Accident Data Collection»)*. 2021.

Conférence européenne des ministres des transports. *Analyse médico-légale des accidents («Forensic Accident Analysis»)*. 2021.

Conférence européenne des ministres des transports. *Exemple de politique de sécurité routière («Sample Road Safety Policies»)*. 2020.

National Safety Council, E.U. *Reconnaissance des bonnes pratiques en matière de sécurité routière («Recognition of Good Practices in Road Safety»)*. 2020.

Safe Work Australia. *Page Web sur les drogues et l'alcool («Drugs and alcohol webpage»)*.

Département de la sûreté et de la sécurité des Nations Unies. *Stratégie des Nations Unies pour la sécurité routière («United Nations Road Safety Strategy»)*. 2019.

Assemblée générale des Nations unies. *Résolution 74/299*. 2020.

Nations Unies. *Plan mondial pour la Décennie d'action pour la sécurité routière («Stratégie des Nations Unies pour sécurité routière»)*.

Banque mondiale. *Cadre environnemental et social pour le financement de projets d'investissement – Sécurité routière («Environmental and Social Framework for Investment Project Financing – Road safety»)*.

Programme alimentaire mondial. *Académie de la sécurité routière – Évaluation, Slobodan Lazic («Road Safety Academy – Assessment, Slobodan Lazic»)*.

Organisation mondiale de la santé. *Rapport de situation sur la sécurité routière dans le monde («Global Status Report on Road Safety»)*. 2018.

Organisation mondiale de la santé. *Directives pour une conduite en toute sécurité («Guidelines for Safe Driving»)*. 2020.