



Modalités d'utilisation du livret d'accueil

Transport de voyageurs



POURQUOI CE LIVRET ?

IMMERGÉS DANS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QU'ILS CONNAISSENT PEU, LES JEUNES ET LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS SONT PARTICULIÈREMENT VULNÉRABLES FACE AUX RISQUES PROFESSIONNELS.

Une population plus touchée par les accidents du travail que les autres salariés :

Sinistralité liée à l'âge : les jeunes de moins de 25 ans ont près de 2 fois plus d'accidents du travail que l'ensemble des salariés.

Sinistralité liée à la faible ancienneté : près d'1/4 des accidents touchent des salariés ayant moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise.

20% des accidents graves recensés concernent les nouveaux embauchés (3 mois) : nouveaux postes de travail, période d'essai, intérim.

Pour eux, 30 % de ces accidents ont lieu les 15 premiers jours.

Des accidents expliqués par :

- une méconnaissance de leur environnement de travail, des gestes professionnels et des dangers inhérents à l'activité,
- une faible intégration dans un collectif de travail susceptible de leur transmettre des savoir-faire de prudence,
- une prévention inadaptée pour ce type de public.

De ce constat, les organisations syndicales patronales et salariales du Comité Technique Régional N°2 de la CARSAT Aquitaine ont souhaité élaborer ce livret pour aider l'employeur dans l'accueil du nouvel embauché. À noter que ce livret peut être remis également à tous les salariés déjà présents dans l'entreprise.

Par nouvel embauché, il est entendu toute nouvelle personne entrant dans l'entreprise et ne connaissant pas son fonctionnement, les lieux, son organisation, ... Il peut être un CDI, un CDD, un intérimaire.

Dans le cas de personnes présentes uniquement quelques jours dans l'entreprise (immersion Pôle emploi, stagiaire,...), l'accueil pourra être plus léger mais il est possible d'utiliser ce livret ou une partie de celui-ci.

Ce livret est destiné en particulier aux salariés affectés à la conduite de voyageurs. Cependant, les personnels dits sédentaires y trouveront également des éléments utiles dans leur travail.

Ce document n'a aucune portée réglementaire et ne peut engager la responsabilité de la CARSAT Aquitaine.

Ainsi, le livret ne doit pas être confondu avec le règlement intérieur.

Le règlement intérieur est obligatoire dans toute entreprise d'au moins 20 salariés. L'employeur y fixe notamment les règles en matière d'hygiène et de sécurité, de discipline et de défense des droits des salariés. Il ne peut apporter aux droits et libertés individuelles et collectives des restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir, ni proportionnées au but recherché.

Ce présent livret a donc pour objectifs d'informer le nouvel embauché quant au fonctionnement de l'entreprise, le sensibiliser sur les risques inhérents à l'activité du transport de voyageurs en général et à ceux de l'entreprise en particulier.

Sa vocation est également d'instaurer une base de dialogue entre l'entreprise et cette nouvelle recrue, ainsi que de répondre à son questionnement.

Il est donc conseillé de donner ce livret pour lecture dès son arrivée, puis dans un second temps de le commenter avec lui pour argumenter certains points.

Un temps à passer avec le nouveau salarié, mais un gain pour l'entreprise.

Une première étape dans le Dialogue entre le salarié et l'employeur.

ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR, CELA SE PRÉPARE !

→ AVANT SON ARRIVÉE ...

- Confirmer la date d'arrivée, l'horaire, le nom du responsable et/ou de l'accueillant, le plan d'accès, le programme de la première journée
- Prévoir la logistique du poste de travail : bureau, téléphone, badge d'accès au parking, carte de cantine éventuelle, ...
- Annoncer à l'ensemble du personnel l'arrivée du nouvel embauché et prévenir de la date d'arrivée
- Choisir un tuteur et éventuellement un suppléant, et lui préciser son rôle
- Planifier le déroulement de la première journée
- Préparer les documents à remettre :
dossier administratif, règlement intérieur, présentation de l'entreprise, le présent livret d'accueil sécurité
- Programmer les dates des différents entretiens et rencontres de son cursus d'intégration
- Organiser le repas du premier jour, avec un collègue de l'équipe par exemple
- Planifier le rendez-vous avec le service de santé au travail
- Planifier les formations nécessaires

→ L'ACCUEIL, LE JOUR J : CONVIVIALITÉ ET ACCOMPAGNEMENT !

Le nouvel embauché doit se sentir attendu, pris en considération et encadré, l'intégration n'en sera que plus facile.

Le déroulement d'une journée d'accueil type, à adapter ou compléter selon votre organisation :

- Accueil par le directeur, le supérieur hiérarchique, la personne en charge des ressources humaines ou le tuteur.
- Présentation de l'entreprise, remise du livret d'accueil et des documents administratifs nécessaires.

Explication et mise en place du parcours d'intégration (planning, tâches à réaliser, objectifs et critères d'appréciation de la période d'essai, plan de formation et d'accompagnement) :

- Visite de l'entreprise, des services et des lieux utiles. Présentation du nouveau à l'équipe et inversement.
- Installation du collaborateur à son poste de travail, mise à disposition des outils professionnels.
- Explication des premières consignes et procédures de sécurité en s'appuyant sur le présent livret.

→ PÉRIODE D'INTÉGRATION ≠ PÉRIODE D'ESSAI

La notion d'intégration est le temps nécessaire pour que le nouvel embauché devienne autonome. Elle peut être inférieure ou supérieure à la période d'essai.

La période d'essai est une durée "juridique" au cours de laquelle chacune des parties peut décider de poursuivre ou de rompre la relation contractuelle sans préjudice.

Des moments d'échanges au cours de ces périodes doivent être mis en place pour corriger une incompréhension ou éviter une séparation prématurée.

Une check-list reprenant les étapes d'intégration vous est proposée.

L'INTÉGRATION : DES ÉTAPES CLÉS !

	DATES	PERSONNES RENCONTRÉES	DÉCISIONS, COMMENTAIRES
ACCUEIL PAR LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE			
PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE, DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT			
PRÉSENTATION DU TUTEUR RÉFÉRENT			
PRÉSENTATION AUX SALARIÉS DE L'ENTREPRISE			
VISITE DES LOCAUX, EXPLICATION DU PLAN DE CIRCULATION INTERNE			
REMISE DU LIVRET D'ACCUEIL SÉCURITÉ			
BESOIN DE FORMATION AU POSTE DE TRAVAIL			
TOURNÉES EN BINÔME			
ENTRETIENS DE SUIVI			
ENTRETIEN DE FIN D'INTÉGRATION			
ENTRETIEN DE FIN DE PÉRIODE D'ESSAI			

COMMENT COMPLÉTER LE LIVRET ET QUELQUES BONNES PRATIQUES DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS . . .

Le livret doit également interpeller l'employeur et le questionner sur l'organisation de la prévention des risques professionnels dans son entreprise.

Ce livret générique doit être adapté à l'entreprise, il convient de se l'approprier et de l'amender éventuellement avec les représentants du personnel, ou les salariés eux-mêmes.

Il est également à compléter pour tenir compte des problématiques propres à l'activité et à l'organisation de l'entreprise.

Des bonnes pratiques et des explications pour remplir votre document vous sont ainsi présentées ci-dessous.

Le mot de bienvenue



IL PEUT ÊTRE INSÉRÉ :

- un mot d'accueil,
- l'engagement en matière de prévention des risques professionnels ainsi que la définition de sa politique de sécurité,
- la présentation de l'entreprise, son ancienneté, son effectif, ...
- les éventuelles certifications de l'entreprise

Un exemple est donné à titre indicatif pour vous aider à élaborer ce mot de bienvenue.

Renseignements pratiques

→ LES LOCAUX

Il peut être inséré :

- Le plan du site avec matérialisation des voies d'accès et localisation des points de rassemblement.
- Le plan des locaux avec l'emplacement :
 - des vestiaires
 - de la salle de pause
 - des locaux mis à disposition du personnel pour les repas
 - des locaux sociaux
 - des locaux de dispense de soins, trousse de secours, défibrillateur
 - des sorties de secours
 - des extincteurs
 - des points de rassemblement
 - des WC
- Le plan de circulation externe sur le site
- Le ou les plans de circulation interne

→ NOS ACTIVITÉS

L'entreprise peut présenter ses différentes activités : tourisme, lignes régulières, lignes librement organisées/ interrégionales, scolaires, atelier mécanique, administratif, ...

→ HORAIRES DE TRAVAIL ET DES BUREAUX

Il peut être précisé les horaires d'ouverture et fermeture du site ou/et des bureaux.

Mon tuteur référent

Le tuteur, hors hiérarchie, doit être de la même activité que le nouvel embauché. Il possède la connaissance du métier et une expérience de plusieurs années dans l'entreprise.

Il doit avoir envie d'assurer ce rôle et avoir des capacités de communication pour jouer cette mission de manière optimale, **être volontaire** ! C'est aussi une manière de valoriser cette personne.

Ce référent est à affecter dès l'arrivée du nouvel embauché et non plusieurs semaines après.

Programmer avec lui des étapes comprenant des points de suivi et de compte rendu sur sa mission et sa perception du recruté.

Ne pas oublier d'informer le tuteur de l'arrivée de ce dernier !

Je suis acteur de ma Santé et de la Sécurité

→ CE QUE L'EMPLOYEUR PEUT METTRE EN ŒUVRE

L'employeur doit organiser la remontée des dysfonctionnements et des informations (oral, écrit, ...). Dans ce but, il peut être mis en place un cahier de signalement. Sa forme importe peu, il doit être accessible et facile à utiliser par les salariés.

L'employeur doit analyser les dysfonctionnements, les accidents, pour mettre en œuvre des solutions correctives et préventives efficaces et pérennes dans le temps.

Des réunions régulières sont à organiser avec, et selon le cas, le donneurs d'ordre ou l'Autorité Organisatrice des Transports. Certains points de dysfonctionnement cités (arrêts dangereux ou non matérialisés, durées de circuit ou horaires inadaptés, surnombre de passagers, ...) devront être remontés et formalisés pour mise en place d'actions correctives.

Un carnet de suivi est recommandé également par véhicule, une procédure simple de contrôle du véhicule, type « check-list », est possible. Ne pas oublier d'organiser la gestion de ce carnet (traçabilité, qui le suit, à quelle fréquence, ...).

Communiquer, auprès des salariés ou de leurs représentants, sur les actions qui sont mises en œuvre et leur efficacité. Entre autre, toute alerte ou proposition d'amélioration de la part d'un salarié nécessite un retour d'information de la part de l'employeur à celui-ci.

→ TRAJET DOMICILE/TRAVAIL

Quelques actions permettant de réduire le risque trajet domicile/travail :

- Développer/organiser le covoiturage.
- Favoriser la prise de repas sur place (restaurant d'entreprise, coin cuisine).

- Limiter l'usage des horaires coupés et la durée des coupures pour éviter un aller-retour au domicile.

- En cas de mauvaises conditions climatiques, il est recommandé d'adapter les horaires de travail des salariés (administratifs, ...).

- Autoriser l'utilisation du compresseur pour les véhicules des salariés.

- Négocier des prix avec un organisme de contrôle technique pour les voitures des salariés.

→ A MON ARRIVÉE DANS L'ENTREPRISE

L'établissement d'un plan de circulation permet de déterminer le tracé des différents flux (piétons, deux-roues, véhicules personnels, véhicules de transport).

Il permet d'identifier les zones critiques (croisements multiples, angles morts, ...), d'analyser les risques et définir les actions de prévention permettant de supprimer ou réduire les risques.

La limitation du nombre de collisions passe en priorité par la diminution de leur probabilité : séparation (infrastructure et marquage) entre piétons et véhicules par des cheminements dédiés pour les différents moyens de transport, des portes séparées pour les passages piétons et véhicules, des parkings distincts VL et PL, deux-roues, création de sens uniques, vestiaires se trouvant sur le chemin du parking, ...

Le plan de circulation est à la fois un outil technique qui permet une vision globale de la circulation dans l'entreprise, mais aussi un outil d'information auprès du personnel, des entreprises extérieures amenées à intervenir à l'intérieur de l'entreprise (sous-traitants, maintenance ...)

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Les conducteurs susceptibles de devoir gérer les PMR doivent être formés.

Un module de formation complémentaire des conducteurs intégrera une sensibilisation aux différents handicaps auxquels ils seront confrontés, les consignes pour l'assistance individuelle prévenant les accidents du travail et la connaissance des aménagements spécifiques.

Les points généralement abordés au cours des formations sont les suivants :

- la connaissance des différents cas de PMR et les attentes des clients,
- les règles en vigueur pour la prise en charge dans les véhicules,

- les techniques d'accostage aux points d'arrêt aménagés,
- l'utilisation du véhicule et de ses équipements (plate-forme, ...),
- les informations à apporter aux PMR sur les dispositifs.

La prise en charge des Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) doit être organisée avec le demandeur, le donneur d'ordre, ...

Pour gérer les UFR, il est conseillé de mettre à disposition une personne dédiée, ou d'organiser le transport à la demande.

LES QUE FAIRE ?

→ JE SUIS VICTIME D'UNE PANNE DE VÉHICULE

Une procédure est à établir par l'entreprise.

→ UN PASSAGER, UN COLLÈGUE, UN TIERS EST VICTIME D'UN MALAISE OU D'UN ACCIDENT

Ce point nécessite que le conducteur puisse communiquer à l'extérieur. Un protocole de communication entreprise/conducteur est à mettre en œuvre.

→ JE SUIS VICTIME D'UNE AGRESSION (INSULTES, MENACES, AGRESSION PHYSIQUE)

L'entreprise recense et organise le recueil des incidents suite à agressions pour mettre en place un plan d'action.

Une autre utilité pour l'employeur de recenser de manière factuelle les incidents et/ou dysfonctionnements d'origine externe : lui permettre de justifier, et selon le cas, à son donneur d'ordre ou à l'Autorité Organisatrice des Transports la nécessité de rechercher des solutions pérennes.

Prévoir éventuellement un accompagnement psychologique pour les salariés victimes d'incivilités répétées et d'agression physique.

L'agression externe peut parfois être évitée ou réduite en prévenant ce risque par des actions d'organisation, techniques ou de formation. Comme pour tout accident du travail, il convient d'analyser les causes de l'agression pour trouver des solutions, ceci avec les salariés.

→ JE SUIS FACE À UNE PERSONNE AGRESSIVE ET/OU ALCOOLISÉ

Une procédure est à établir par l'entreprise.

Pour les entreprises ayant un personnel de sécurité en interne, le conducteur pourra faire intervenir celui-ci. Dans le cas contraire, il est conseillé de contacter la Gendarmerie ou la Police.

Par exemple :

Le conducteur ne peut pas maîtriser le flux de personnes rencontrées, il convient d'anticiper les potentielles augmentations de flux en prévoyant la mise à disposition de véhicules supplémentaires/en attente. Dans le cas contraire, le conducteur devra gérer le conflit externe en plus de sa conduite.

La gestion de la caisse : l'organiser pour que le conducteur ne la ramène pas chez lui et la conserve un minimum de temps. Définir un protocole pour cadrer la restitution de caisse.

Réfléchir avec le donneur d'ordre ou l'Autorité Organisatrice des Transports pour définir des actions de réduction de ces agressions.

Former le conducteur à la gestion de conflits...

**Créé avec la participation
des organisations syndicales
patronales et salariales
du Comité Technique Régional n°2
de la CARSAT Aquitaine**