

# **LES PRINCIPAUX RISQUES PROFESSIONNELS POUR LA BRANCHE :**



**RISQUE ROUTIER  
RISQUES LIES A L'ITINERANCE**

## Table des matières

<b>1. Contexte :</b> .....	3
<b>2. Méthodologie :</b> .....	4
a. Appropriation des données : .....	4
b. Segmentation en unités de travail : .....	4
c. Phase terrain : .....	4
<b>3. Les principaux risques observés :</b> .....	6
a. Le risque routier .....	6
b. Les troubles musculo squelettiques : .....	11
c. Les risques psychosociaux : .....	12
d. Le droit à la déconnexion :.....	13
e. Les déplacements à l'étranger :.....	8
f. Les addictions : .....	14
<b>4. Autres principaux risques observés :</b> .....	15
a. L'ergonomie des postes de travail et le travail sur écran :.....	15
b. Le bruit :.....	17
c. Les produits chimiques ; .....	18
d. L'utilisation d'outils et de machines :.....	18
<b>5. Evaluation des risques par unité de travail</b> .....	18
a. Services des Achats :.....	18
b. Equipes Support : .....	19
c. Service Commercial : .....	19
d. Négoce International : .....	19
e. Marketing : .....	19
f. Services techniques : .....	19
g. Logistique :.....	20

## 1. Contexte :

La Branche de l'Import-Export compte 4 501 entreprises employant près de 42 700 salariés, répartis en France mais aussi à l'étranger.

Quelques chiffres clefs :



Elle regroupe principalement 4 types d'activité :

- L'importation et la distribution.
- Le négoce international.
- Le courtage international.
- L'accompagnement international.

Dans ce contexte d'environnement international, les partenaires sociaux considèrent que la branche doit se doter d'outils permettant de contribuer au développement de l'emploi direct et pérenne en France, mais également de faciliter l'innovation en affichant un rôle de négociation de socles fondamentaux et mutualisés de branche, qui vont servir de référence aux entreprises, ou bien leur servir de base pour négocier plus.

Aux termes de l'article L 4121-1 du code du travail, l'obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur doit le conduire à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés en réalisant, notamment, une évaluation de ses risques professionnels et en la transcrivant dans un document unique d'évaluation des risques (DUER).

C'est au regard de cette obligation que la Branche de l'Import- Export a souhaité réaliser un diagnostic précis des situations de travail exposées à des risques professionnels, en portant un focus particulier sur quelques risques précédemment identifiés :

- Risque routier.
- Risques en lien avec les troubles musculosquelettiques (TMS).
- Risques psychosociaux (RPS).
- Le droit à la déconnexion.
- Les risques liés aux addictologies chez les cadres.

Pour ce faire, elle a confié au Cabinet DIDACTHEM, partenaire du groupe de protection sociale AG2R LA MONDIALE, qui accompagne les branches professionnelles dans leurs politiques de solidarité et de prévention des risques professionnels, le soin de réaliser ce diagnostic pour ensuite identifier et hiérarchiser les actions de prévention à engager.

Ce diagnostic a été réalisé à partir d'évaluations des risques opérées dans plusieurs structures représentatives de la Branche.

Nous tenons à remercier les directions de ces structures ainsi que leurs salariés qui nous ont réservé un très bon accueil et permis de réaliser ce travail dans les meilleures conditions.

## **2. Méthodologie :**

Le travail a été réalisé en plusieurs phases :

### **a. Appropriation des données :**

Le cabinet DIDACTHEM a rassemblé et analysé un ensemble de données quantitatives et qualitatives pour qualifier le niveau de risque. Il s'est appuyé notamment sur des études déjà réalisées par les entreprises du secteur et par celles produites par l'INRS, la CNAM et la branche professionnelle.

### **b. Segmentation en unités de travail :**

Compte tenu de l'extrême diversité de nature, de structure et d'importance, des entreprises relevant de la convention collective de l'Import-Export, les 25 métiers recensés ont été regroupés en 9 unités de travail :

- Le service achats.
- Les équipes support.
- Le commercial.
- Le courtage international.
- L'accompagnement à l'international.
- Le négoce international.
- Le marketing.
- L'activité technique.
- La logistique.

### **c. Phase terrain :**

Un échantillon de 12 établissements représentatifs de l'activité de la Branche a, dans un premier temps, été constitué, pour engager les audits de terrain. Diverses contraintes liées, sur la période retenue, à l'activité chargée de ces structures nous ont conduits à n'en visiter finalement que 9 :

Localisation des entreprises :

Paris et Région Parisienne :	8 entreprises
Province :	1 entreprise

Taille des entreprises :

Moins de 11 salariés	1 entreprise
De 12 à 100 salariés	1 entreprise
De 100 à 200 salariés	4 entreprises
Plus de 200 salariés	3 entreprises

Ces audits ont été réalisés principalement entre la mi-janvier et la mi-février 2019 par trois experts du cabinet DIDACTHEM. L'objectif étant d'évaluer l'ensemble des risques, physiques et psychosociaux, afférents à l'activité des différentes unités de travail.

Dans chaque structure auditée, les experts ont procédé à une visite approfondie des locaux et effectué, aux postes de travail, des observations et des mesures. Ils ont réalisé des entretiens avec les salariés pour comprendre leurs activités, leur environnement de travail et évaluer précisément les risques auxquels ils sont susceptibles d'être exposés. Des échanges ont eu lieu aussi, quand cela s'est avéré possible, avec des représentants du personnel. 33 postes de travail ont été audités à partir de 82 observations et entretiens auprès des salariés.

L'unité de travail « Accompagnement à l'International » n'a pu faire l'objet d'observations, faute pour les experts d'avoir pu rencontrer, dans les entreprises auditées, des personnes affectées à cette activité. Les expositions relatives aux métiers de cette unité de travail ont été observées dans d'autres unités de travail.

Les postes de travail audités par unités de travail :

<b>Unités de travail</b>	<b>Activités observées</b>	<b>Observations et entretiens</b>
Achats	Acheteur ; approvisionneur.	9
Support	Directeur des ressources humaines ; gestionnaire ressources humaines ; contrôleur de gestion ; comptable ; assistant ; gestionnaire des systèmes d'informations ; responsable qualité – sécurité - environnement.	14
Commercial	Directeur commercial ; responsable administration des ventes ; ingénieur commercial ; ingénieur-produits ; technico-commercial ; assistant commercial ; opérateur service après- vente (hotline).	10
Courtage International	Courtier	1
Accompagnement à l'International		0
Négoce International	Commercial à l'export	4
Marketing	Directeur marketing ; chef de projet ; chef de produits ; assistant marketing ; merchandiser ; démonstrateur.	11
Technique	Technicien, mainteneur.	9
Logistique	Responsable logistique ; Opérateur réception, stockage, picking, expédition.	24

### **3. Les principaux risques observés :**

L'analyse ci-dessous présente l'ensemble des risques principaux rencontrés et étudiés sur le terrain et propose des actions de prévention ciblées.

Parmi les risques identifiés, deux risques ont été identifiés et ciblés plus particulièrement par la commission paritaire :

Le risque routier et les risques liés aux déplacements et missions à l'étranger.

Pour ces deux risques en annexe nous proposons outre des actions de prévention, une approche méthodologique pour mettre en œuvre ces actions de prévention

#### **a. Le risque routier**

Un salarié sur la route, c'est une personne au travail. Le risque auquel il est exposé est un risque professionnel et son employeur doit lui garantir les conditions nécessaires à une conduite en toute sécurité, car sa responsabilité peut être engagée en cas d'accident. Pour rappel, les accidents de la route sont à l'origine du quart des accidents mortels du travail et la première cause de mortalité au travail en France.

Cette gravité potentielle d'un accident routier pour un salarié implique une responsabilité forte de l'employeur et des conséquences potentiellement très importantes pour l'entreprise. Que ce soit au titre du code du travail (l'employeur a une obligation de résultat), du code civil (les réparations peuvent-être coûteuses même si elles sont bien assurées) ou du code pénal (un accident grave lié à un défaut de prévention du risque peut entraîner une mise en cause pénale).

Il convient donc que l'employeur qui a des salariés sur la route soit très attentif à l'évaluation et à la prévention de ce risque.

Compte tenu de leurs activités commerciales, un certain nombre d'entreprises de la branche de l'Import-Export disposent d'une flotte de véhicules (principalement en leasing), pour permettre le déplacement de leurs collaborateurs : soit dans le cadre de missions nécessaires à l'exécution de leur travail (le kilométrage annuel des commerciaux oscille entre 40 000 km et 60 000 km), soit à l'occasion d'un déplacement entre le domicile et le lieu de travail.

Ces entreprises mettent plus ou moins en place des actions pour prévenir le risque routier ou pour accompagner leurs salariés en cas d'accident, sans pour autant engager de dispositif global face à ce risque important au regard des kilométrages réalisés et des contraintes afférentes aux métiers.

#### **Actions de prévention préconisées :**

- Procéder à une analyse exhaustive des accidents observés, au moins sur les deux dernières années : nature, lieux, circonstances, conducteurs, coûts (immédiats et différés, car une réparation peut ne pas être faite mais être déduite de la valeur finale de la voiture). Les sociétés de leasing et les assureurs sont en mesure d'accompagner cette étude (identification des risques).

- Identifier tous les procès-verbaux d'excès de vitesse, de stationnement et autres, enregistrés sur des véhicules de la flotte (identification des risques). L'ensemble de ces constats feront l'objet d'analyses partagées avec les représentants du personnel.
- Manager les déplacements pour en réduire le nombre, l'ampleur et la fréquence (cela passe souvent par une réflexion sur le découpage des zones d'intervention commerciales ou techniques et par une réflexion sur la gestion des absences (organisation du travail). Intégrer les paramètres de sécurité (en particulier les temps de repos nécessaires lors des déplacements longs) et le respect des règles du code de la route dans le calcul du temps de travail.
- Anticiper les déplacements pour permettre aux salariés de mieux les préparer et d'éviter les situations d'urgence propices à les exposer à des risques routiers.
- Prendre en compte pour les déplacements prévus sur de longues distances toutes les alternatives possibles à la conduite sur route (train, avion).
- Encourager, quand cela s'avère possible, le télétravail. Privilégier des solutions alternatives aux déplacements : téléphone, audio ou visioconférence, internet. Aménager les horaires d'arrivée et de départ du bureau de certains salariés.
- Choisir des véhicules disposant d'équipements de sécurité (sécurisation passive) et de systèmes d'assistance à la conduite (sécurisation active). Mettre en place des systèmes de verrouillage associés à des tests d'alcoolémie ou fournir des kits « alcool au volant » comprenant un éthylotest chimique ou électronique et les consignes à respecter en cas de consommation d'alcool.
- Maintenir les véhicules dans un bon état de fonctionnement : programmation de la maintenance des véhicules par les constructeurs ou suivi par l'employeur du respect des périodes de révision conformes au carnet d'entretien ; contrôle régulier de la pression des pneus et du niveau des liquides (sécurisation active).
- Sensibiliser les salariés sur la nécessité de bien entretenir les véhicules mis à leur disposition et de signaler toute anomalie ou dysfonctionnement.
- Mettre à disposition des salariés concernés, un guide de conduite responsable : respect du code de la route, aucune consommation de stupéfiant ou d'alcool ou de médicaments, incompatibles avec la conduite, avant de prendre le volant ; pas de téléphone en main au volant ni de kit mains libres ; faire des pauses toutes les deux heures.
- Développer les compétences des salariés : formation à la conduite sur routes glissantes, initiation aux premiers secours, rappel des obligations du code de la route.
- S'assurer que le conducteur possède un permis de conduire en cours de validité.

- Eviter que les déplacements professionnels ne s'opèrent en deux-roues à moteur.

## b. Les déplacements à l'étranger :

Ils concernent principalement des salariés réalisant pour leur activité professionnelle des missions ponctuelles de 24 heures à quelques jours, des salariés détachés dans une filiale de l'entreprise et des salariés expatriés qui ne travaillent plus pour l'entreprise mais dont le contrat de travail n'est pas rompu.

En envoyant des salariés à l'étranger, l'employeur doit avoir conscience des risques auxquels ses collaborateurs peuvent éventuellement être confrontés et engager des actions de prévention susceptibles de les éliminer ou d'en réduire la portée. Ceci s'inscrit dans le cadre normal de l'évaluation des risques et de la rédaction du DUER.

Les missions à l'étranger présentent différents risques pour les salariés. Leur sécurité doit être assurée sous peine de se retrouver dans des situations qui peuvent devenir dramatiques et engager la responsabilité juridique du chef d'entreprise.

De plus en plus de salariés, principalement des cadres et des techniciens, se déplacent à l'étranger pour accompagner le développement des activités commerciales des entreprises de la Branche de l'Import-Export.

La mise en place d'un dispositif prévoyant les mesures à appliquer pour accompagner les salariés en déplacements professionnels est la première étape indispensable qui doit faire l'objet d'une concertation avec les représentants du personnel (Comité Social et Économique).

Les salariés de la Branche sont confrontés, au cours de leurs missions, à plusieurs types de risques :

- **Des risques propres à la nouvelle activité** du salarié qui doivent faire l'objet d'une évaluation et la mise en œuvre d'actions de prévention.
- **Des risques liés aux déplacements** : les voyages aériens, sur des vols de longue durée sans interruption, présentent des risques de stress et d'anxiété liés au vol lui-même. La fatigue due aux levers précoces et aux arrivées et retours tardifs aboutissent à des amplitudes de travail importantes qui empiètent souvent sur les nuits et les week-ends de repos ; fatigue accentuée par le décalage horaire qui désynchronise les heures de repas et de sommeil.
- **Des risques sanitaires** : ils sont liés à la situation sanitaire du pays d'accueil où parfois l'accès aux médicaments et aux soins de qualité est rendu plus difficile en raison, notamment, d'un manque de structures médicales locales. De plus, certaines zones géographiques présentent des risques liés à de mauvaises conditions d'hygiène (accès difficile à l'eau potable) et à l'existence de certaines maladies infectieuses (paludisme, dengue...).
- **Des risques sécuritaires** dus aux tensions dans le pays, aux risques d'agressions ou d'enlèvements mais aussi à la mauvaise adaptation à la culture locale.
- **Des risques psychologiques** entraînés par l'isolement psychique lié à l'éloignement du domicile et du cadre habituel du travail qui peuvent conduire à



des comportements à risque : vitesse excessive, excès alimentaires, consommation d'alcool et de psychotropes, comportements individuels inappropriés.

### **Actions de prévention préconisées :**

L'entreprise doit notamment :

- Evaluer et identifier les risques (aussi bien avant la mission que pendant son déroulement) auxquels sont susceptibles d'être exposés les salariés dans leur nouvelle affectation. Les salariés devront en être informés ainsi que des mesures prises par l'entreprise pour les éliminer ou les réduire. Elles s'appuieront, pour cela, sur leur référent santé / sécurité. De même, pourront-elles confier la gestion et l'organisation de l'ensemble des déplacements des salariés à l'étranger à une personne référente, ou déléguer cette question à un cabinet spécialisé.
- Disposer d'informations fiables et actualisées sur la situation du pays de destination ; informations provenant des services spécialisés du Ministère des Affaires Etrangères ou des sites de divers instituts (Institut Pasteur, Institut de veille sanitaire...) qui présentent des cartographies des risques médicaux. L'entreprise devra prendre en compte leurs recommandations. Ces informations devront être communiquées aux salariés.
- Accompagner les salariés dans l'ensemble des démarches administratives qui sont parfois complexes, souvent chronophages et différentes d'un pays à l'autre.
- Se préoccuper de garantir au salarié en déplacement un niveau d'assurance santé, accident et juridique au moins au niveau de celui de son pays d'origine.
- Veiller à ce que les salariés consultent un médecin (traitant et / ou du travail) pour vérifier leur aptitude aux nouveaux postes confiés, pour la mise à jour des vaccins, pour l'information sur les risques biologiques potentiels sur place et pour constituer une pharmacie de voyage.
- Sensibiliser, si besoin, les salariés aux risques liés aux pathologies infectieuses et parasitaires, et les informer des conditions climatiques particulières propres aux pays de destination de la mission des salariés.
- Prendre, si besoin, dans les pays présentant des risques sécuritaires, des mesures pour assurer les déplacements des salariés ainsi que vers leurs lieux de travail et de résidence. Fournir des informations sur les zones à éviter et sur l'attitude à adopter face à des situations dangereuses.
- Mettre un service d'assistance téléphonique et d'accompagnement psychologique à leur disposition 24h/24 et 7j/7.

- Remettre aux salariés une liste, comportant les informations utiles en cas d'urgence ou de situations à risques (ambassade, consulat, hôpitaux, assistance...).
- Inviter les salariés en mission dans des pays à risque à s'inscrire sur le site Ariane qui permet à tout ressortissant français, de se signaler auprès du ministère des affaires étrangères et de bénéficier ainsi d'informations ou de consignes de sécurité en temps réel dans le pays de destination, si la situation le justifie.
- Intégrer, si besoin, la problématique familiale au projet de mobilité professionnelle des salariés.
- Proposer aux salariés des formations à l'apprentissage de l'anglais, ainsi que des formations interculturelles pour faciliter leur intégration professionnelle et personnelle dans le pays d'accueil.
- Maintenir des liens professionnels réguliers avec des salariés en mission de longue durée à l'étranger pour leur éviter des situations d'isolement.
- Sensibiliser les salariés aux risques liés aux déplacements aériens sur des vols de longue durée sans interruption, qui peuvent présenter des risques pour la santé.
- Déterminer des règles de gestion qui précisent les types de prestations retenues (transport, hôtel, voiture) pour assurer aux salariés un bon niveau de confort.
- Etudier le plus en amont la situation des salariés revenant d'une longue mission à l'étranger, pour préparer dans de bonnes conditions, leur réintégration dans l'entreprise.
- Prendre en compte l'expérience et les compétences acquises au cours de la mission à l'étranger des salariés dans leur réaffectation sur un nouveau poste.
- Accompagner, si besoin, sur une période transitoire, le salarié revenant d'une longue mission à l'étranger.
- Prévenir les risques physiques :
  - Les troubles circulatoires par les mouvements et les bas de contention.
  - Le mal des transports par la médication appropriée le cas échéant.
  - La décompression des tympans si nécessaire pour éviter les surpressions.

### c. Les troubles musculosquelettiques :

Ils sont liés à des expositions, à des gestes, à des postures et comportements à risque dont les conséquences peuvent être amplifiés par les mini-agressions du quotidien.

Les postures observées sont principalement : le buste penché en avant ou en torsion, la position accroupie ou agenouillée, les bras au-dessus de la ligne des épaules.

Elles concernent principalement :

- Les secteurs de la logistique, de la maintenance, des services techniques dans lesquels, ces postures peuvent-être associées à des gestes répétitifs et au port de charges parfois très lourdes.
- Les services techniques dans lesquels les espaces de travail, souvent réduits pour réparer du petit matériel, contraignent les salariés à adopter des postures contraignantes.
- Le travail de bureau : la position statique assise prolongée, l'utilisation constante du clavier, de la souris et de l'écran d'ordinateur, le travail permanent au téléphone, génèrent des contraintes posturales au niveau du dos, du cou et des poignets.

#### **Actions de prévention préconisées :**

- Repérer les postes les plus à risque pour engager, si possible, un travail de correction de l'espace de travail.
- La mise à disposition d'aides au port de charges (engins de manutention, chariot, diable...). Porter les charges lourdes à deux.
- La sensibilisation des salariés à une bonne ergonomie de leur poste de travail ; plans de travail réglables en hauteur ; chaises réglables en hauteur et adaptables à tous les profils de salariés.
- La prise de pauses sur les postes les plus exposés.
- Le développement de la polyvalence et de l'alternance dans les ateliers pour permettre la rotation sur les postes les plus exposés.
- La formation des salariés à la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP). Connaître les gestes et postures à adopter dans les tâches quotidiennes. Certaines tâches spécifiques exposent à des risques particuliers : il convient de s'assurer que les salariés aient bien la formation adéquate pour ces tâches.

#### d. Les risques psychosociaux :

Ils sont liés à un certain nombre de contraintes, associés principalement à /

##### **Exigences du travail :**

Les caractéristiques de l'activité d'import-export sont à la source d'exigences fortes sur les délais, des urgences à gérer et globalement une charge de travail qui, ponctuellement ou durablement, peut s'avérer forte.

Ces situations génèrent des difficultés dans la gestion des dossiers « Je suis continuellement interrompu, ... le téléphone sonne sans arrêt, ... » et globalement un travail « sous pression ».

- ⇒ Le sentiment de ne pas pouvoir faire tout le travail, d'être débordé, de perdre le fil de son activité est une source potentielle de RPS

##### **Conflits de valeurs :**

L'intensification de la charge de travail et les délais de réalisation trop courts peuvent conduire les salariés à réaliser au plus vite leur travail, malgré eux, au détriment de la qualité.

La travail dans l'urgence ne facilite pas également la communication et les échanges avec la hiérarchie.

- ⇒ Le sentiment d'une qualité empêchée dans l'exécution de son activité, l'absence d'échange, de partage d'objectif et de méthode est une source potentielle de RPS.

**Exigences émotionnelles** : Les salariés ressentent fortement la pression exercée par la hiérarchie et / ou par les clients ; pression qui les fragilise.

**Autonomie dans le travail** : les salariés se plaignent de manquer de marges de manœuvre pour réaliser leur travail tout en soulignant, à contrario, le fait de se sentir autonome dans le travail.

**Relations au travail** : les salariés expriment assez globalement les bonnes relations qu'ils entretiennent entre eux au sein de leur service, la force du collectif de travail et la solidarité qu'on peut y trouver. Mais ils évoquent le cloisonnement des équipes et les difficultés qu'ils rencontrent pour travailler avec les autres services.

### **Actions de prévention préconisées :**

- Faciliter les échanges entre les unités de travail.
- Planifier le travail pour éviter les situations d'urgence.
- Redonner du sens au travail.
- Renforcer les liens avec la hiérarchie.

Il faut développer avec quelques exemples concrets :

Faire des fiches de postes en collaboration avec le salarié

Evaluer régulièrement la charge de travail en établissant des indices : nombre de dossiers traités, nombre de factures, nombre de livraisons ....

Etc...

### **e. Le droit à la déconnexion :**

Avec l'utilisation du numérique, les cadres sont de plus en plus connectés au travail et en dehors des heures de travail. Tout le monde ou presque dispose d'un téléphone portable ou d'une adresse e-mail et reçoit de l'information en permanence. Il faut pouvoir répondre partout, tout le temps, ce qui rend difficile la déconnexion. Pratiquement tous les métiers de la branche en contact avec une clientèle externe ou interne sont impactés. Le trop plein d'informations provoque une accélération des processus de travail qui se traduit par une intensification de la charge de travail des salariés, provoquant fatigue, stress et accidents cardio-vasculaires, comme le montrent plusieurs études récentes. La frontière entre vie professionnelle et vie personnelle s'amenuise petit à petit.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 les entreprises de plus de 50 salariés doivent négocier la mise en œuvre du droit à la déconnexion.

Les entreprises que nous avons auditées nous ont expliqué l'importance qu'elles accordaient au bon usage professionnel des outils numériques et de communication et de la nécessaire régulation de leurs utilisations pour respecter les temps de repos et de congés des salariés et leur assurer un juste équilibre entre leur vie privée et familiale et leur vie professionnelle.

Chacune d'entre-elles, en fonction de la culture de son entreprise, du nombre de ses salariés et des particularités de son activité a adopté des mesures, soit dans le cadre d'un accord d'entreprise, soit au travers de chartes de bon comportement qui semblent respectées, soit en responsabilisant les managers sur leurs obligations en la matière.

Le problème se pose néanmoins pour les entreprises disposant de salariés travaillant dans des pays en décalage horaire important, et qui communiquent sur des temps de travail différents.

### **Actions de prévention préconisées :**

Pour les entreprises de plus de 50 salariés, l'obligation de conclure un accord ou d'élaborer une charte, s'impose.

Pour les autres entreprises il reste néanmoins judicieux de mettre en place, sinon un accord, au moins une chartre précisant plusieurs engagements, notamment :

- Former ou sensibiliser l'encadrement au droit à la déconnexion et au respect des temps de repos et de congés.
- Veiller à ce que l'usage de la messagerie ne puisse se substituer au dialogue et aux échanges physiques ou oraux pour maintenir le lien social dans les équipes de travail.
- Ne pas répondre, sauf urgence, à des courriels, messages ou appels téléphoniques à caractère professionnel en dehors de ses heures habituelles de travail, pendant ses congés, ses temps de repos et ses absences, quelle qu'en soit la nature.
- Ne pas solliciter de réponse immédiate si cela n'est pas nécessaire.
- Paramétrer le gestionnaire d'absence du bureau sur sa messagerie électronique en cas d'absence.
- S'interroger sur la pertinence des destinataires de l'e-mail (donner la bonne information au bon interlocuteur au bon moment).
- Positionner des alertes pour responsabiliser les salariés eux-mêmes : bonhomme rouge mécontent quand un salarié se connecte à son ordinateur en dehors de ses heures de travail ; note en bas des e-mails précisant de ne pas y répondre si la personne est en congés et d'attendre son retour pour traiter cet e-mail.

Dans tous les cas faciliter le partage d'informations sur les dispositifs mis en place dans les différentes entreprises de la Branche.

#### f. Les addictions :

L'alcool au travail est depuis longtemps une préoccupation majeure de sécurité. Mais d'autres addictions sont venues s'ajouter aux facteurs importants qui menacent la sécurité des salariés. Les médicaments psychotropes et le cannabis sont, aujourd'hui, les substances psychoactives les plus consommées en milieu de travail. De plus, apparaît depuis quelques années, principalement chez les cadres, une addiction au travail qui est à l'origine, de plus en plus fréquemment, d'accidents cardio-vasculaires.

La consommation d'alcool ou de substances psychoactives diminue la vigilance et les réflexes, modifie les capacités de raisonnement, le champ de vision et la perception du risque. Cette consommation, y compris lorsqu'elle est occasionnelle, peut-être à l'origine d'accidents de travail ou de trajet, d'autres risques professionnels (stress, violence, harcèlement) et de décisions erronées. Les pratiques addictives constituent un danger pour le salarié, pour ses collègues et pour l'entreprise (absentéisme, image / clients).

En France, les conduites addictives concernent de plus en plus de salariés.

Les entreprises de la Branche que nous avons auditionnées nous ont indiqué qu'elles n'étaient pas impactées par ce problème. Seules deux d'entre-elles ont précisé avoir eu à gérer l'alcoolisation d'un salarié ; situations qu'elles ont traitées disciplinairement.

Les équipes Ressources Humaines disent rester néanmoins vigilantes sur cette question, au regard des risques liés à tout ce qui touche à la conduite de véhicule ou à l'utilisation de machines. Les possibles conduites addictives de cadres ne sont pas évoquées.

Pas ou peu d'actions de prévention ou de sensibilisation sont engagées. Les équipes s'en remettent souvent à l'action du médecin du travail lorsque cela s'avère possible.

### **Actions de prévention préconisées**

- La prévention des conduites addictives est une démarche de prévention collective associée à la prise en charge des cas individuels. Elle concerne l'ensemble des salariés de l'entreprise et pas seulement ceux qui sont en difficulté sur cette question ou affectés à certains postes de travail (conduite, machines). Elle doit s'opérer dans un esprit de concertation, d'accompagnement et de soutien en s'appuyant sur les acteurs concernés (encadrement, médecin du travail, service social, CSE, organismes extérieurs spécialisés).
- La démarche s'appuie sur les 3 axes de la prévention. La prévention primaire, qui cherchera à éviter les conduites addictives au travers de la réglementation (règlement intérieur), de la formation de l'encadrement, de la sensibilisation des salariés ; la prévention secondaire, qui s'attachera à détecter et à dépister un comportement addictif en identifiant les symptômes d'ordre physique et comportemental pour éviter l'aggravation ; la prévention tertiaire, qui suivra et qui assistera le salarié dans la prise en main de sa dépendance.
- L'amélioration de certaines situations de travail pouvant conduire vers des comportements addictifs.
- Éviter la consommation d'alcool au travail.

## **4. Autres principaux risques observés :**

### **a. L'ergonomie des postes de travail et le travail sur écran :**

Les open-spaces sont souvent mal agencés : mauvaise luminosité, ambiances sonores bruyantes qui déconcentrent, absence de confidentialité, espaces restreints entre les bureaux.

Les bureaux sont souvent mal placés par rapport aux fenêtres et à la lumière naturelle.

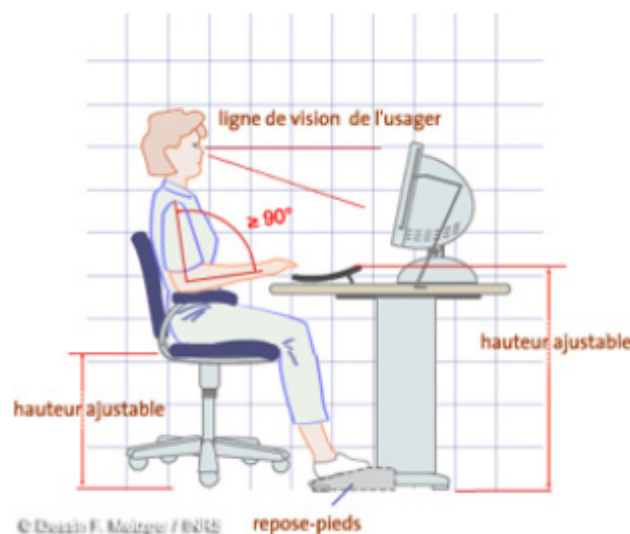
Pour rappel concernant la luminosité, le code du travail nous indique que l'éclairage doit être conçu et réalisé de manière à éviter la fatigue visuelle, ainsi que les affections de la vue qui en résultent, et permettre de déceler les risques potentiels pour la vision. Les locaux de travail doivent autant que possible disposer d'une lumière naturelle suffisante (article R4223-1 à 4223-12).

La norme NF X 35-102 pourra être utilement consultée et mise en œuvre. En annexe une synthèse est jointe à ce rapport.

Une partie importante des salariés passe, en position statique, entre 4 et 5 h devant les écrans d'ordinateur. En général, malgré la présence de chaises réglables en hauteur, le positionnement des salariés face aux écrans n'est pas bon. Des pauses ne sont pas toujours prises pour détendre les muscles du dos et du cou.

Travailler intensivement devant un écran peut engendrer des troubles pour la santé : fatigue visuelle, troubles musculosquelettiques, stress. Ces inconvénients sont réduits si le poste de travail est aménagé de façon ergonomique, en tenant compte des caractéristiques physiques de l'opérateur.

Voir en annexe la synthèse de la norme applicable AFNOR NF X 35-121



### Actions de prévention préconisées :

- Moduler les open-spaces en fonction des habitudes de travail, des préférences et des besoins fonctionnels individuels ; prévoir un traitement acoustique de l'espace (plafond, sols, mobilier).
- Prévoir suffisamment d'espace entre les postes de travail.
- Eviter les postes de travail dans les flux d'air.
- Privilégier les luminaires munis de tubes fluorescents avec grilles de défilement et proposer des lampes d'appoint, si besoin.
- Choisir des téléphones qui permettent de poursuivre une conversation animée ou confidentielle dans une salle attenante.
- Insonoriser les open-spaces avec des séparateurs phoniques et fournir des casques binauraux offrant une meilleure isolation.
- Disposer les écrans perpendiculairement aux fenêtres.
- Placer le moniteur à la bonne hauteur vis-à-vis des yeux (yeux à hauteur du bord supérieur de l'écran).
- Positionner le clavier à 10-15 cm du bord du plan de travail ; alterner entre appui et non appui des poignets sur le plan de travail pour la frappe au clavier ; veiller au bon placement de la souris à côté du salarié.
- Prendre des pauses actives, à intervalles réguliers, pour détendre les muscles.



## b. Le bruit :

Certains postes de travail génèrent une ambiance sonore importante pouvant parfois atteindre des seuils avoisinant 80 décibels. C'est le cas :

- Des ateliers de maintenance (machines, clé à chocs...).
- Des ateliers de la logistique (transstockeurs ...).
- De certains open-spaces mal insonorisés.

Des protections auditives sont mises à disposition des salariés concernés mais elles sont rarement portées et ne font l'objet que de peu de rappels de la part de l'encadrement de proximité.

Pour rappel : les règles de prévention des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs exposés au bruit sont déterminées d'une part par les articles R. 4213-5 à R. 4213-6 et d'autre part par les articles R. 4431-1 à R. 4437-4 du Code du travail.

Les exigences de la réglementation varient en fonction des niveaux d'exposition. Le dépassement de certains seuils déclenche une série d'actions à mettre en œuvre par le chef d'entreprise.

Le tableau ci-dessous propose une première approche pour l'identification et le traitement de ce risque :

NIVEAU D'EXPOSITION	EXIGENCE
Quel que soit le niveau	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Évaluation du risque</li><li>▪ Suppression ou réduction au minimum du risque, en particulier à la source</li><li>▪ Consultation et participation des travailleurs pour l'évaluation des risques, les mesures de réduction, le choix des protecteurs individuels contre le bruit (PICB)</li><li>▪ Bruit dans les locaux de repos à un niveau compatible avec leur destination</li></ul>
Au-dessus de la valeur d'exposition inférieure déclenchant l'action(VAI) Lex, (8h) ≥80 dB(A) ou Lp,c ≥135 dB(C)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mise à disposition des PICB</li><li>▪ Information et formation des travailleurs sur les risques et les résultats de leur évaluation, les PICB</li><li>▪ Examen audiométrique préventif proposé</li></ul>
Au-dessus de la valeur d'exposition supérieure déclenchant l'action(VAS) Lex, (8h) ≥85 dB(A) ou Lp,c ≥137 dB(C)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mise en œuvre d'un programme de mesures de réduction d'exposition au bruit</li><li>▪ Signalisation des endroits concernés (broyants) et limitation d'accès</li><li>▪ Contrôle de l'utilisation effective des PICB</li></ul>
Au-dessus de la valeur limite d'exposition (VLE) (compte tenu de l'atténuation du PICB) Lex,(8h) 87 dB(A) et Lp,c 140dB(C)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Adoption immédiate de mesures de réduction du bruit</li><li>▪ Identification des causes de l'exposition excessive et adaptation des mesures de protection</li></ul>

### c. Les produits chimiques ;

Les salariés des secteurs de la technique, de la maintenance et de la logistique sont conduits à utiliser un certain nombre de produits pouvant contenir des agents chimiques dangereux.

#### **Actions de prévention préconisées :**

- Remplacer les produits dangereux par des produits moins dangereux.
- Fournir aux salariés, des équipements de protection individuelle (gants, masques). Veiller à ce qu'ils les portent.
- Mettre à disposition des salariés les fiches de données de sécurité (FDS).
- Former les salariés à la compréhension des pictogrammes.

### d. L'utilisation d'outils et de machines :

Les salariés des secteurs de la technique, de la maintenance et de la logistique sont conduits à utiliser un certain nombre d'outils (vibrants, coupants) et de machines.

#### **Actions de prévention préconisées :**

- L'utilisation d'outils ou de machines aux normes.
- L'utilisation de mécanismes de sécurité avec dispositif de retrait automatique.
- La formation des salariés à la prévention des risques de coupures et à la bonne utilisation des outils et du matériel qu'ils utilisent.
- La réduction du travail réalisé en urgence.
- Le rangement correct des outils ou objets tranchants pour éviter les coupures en les reprenant.
- Le port d'équipements de protection individuelle.

## **5. Identification des risques par unité de travail**

Une première analyse des risques permet d'envisager de cibler les principaux risques par Unités de Travail :

### a. Services des Achats :

- Ergonomie des postes de travail, travail sur écran.
- Exigences du travail (intensité du travail).
- Exigences émotionnelles (stress de la négociation).

- Autonomie (marges de manœuvre dans la négociation).
- Risque routier.

b. Equipes Support :

- Ergonomie du poste de travail, travail sur écran, open-spaces mal agencés, chutes d'objets (dossiers en hauteur ou au-dessus des armoires).
- Exigences du travail (intensité du travail, délais d'exécution, interruptions régulières dans le travail).
- Exigences émotionnelles (pression du client en interne).

c. Service Commercial :

- Ergonomie du poste de travail, travail sur écran, open-spaces mal agencés.
- Chutes de plain-pied.
- Risque routier.
- Exigences du travail (intensité du travail, surcharge de travail, difficulté à concilier vie professionnelle et vie privée, plannings changeants).
- Exigences émotionnelles (stress, pression psychologique de la hiérarchie et des clients).
- Autonomie.

d. Négoce International :

- Ergonomie du poste de travail et travail sur écran.
- Risque routier.
- Exigences du travail (intensité du travail, surcharge de travail, conciliation vie professionnelle - vie privée, plannings changeants).
- Exigences émotionnelles (stress, pression psychologique de la hiérarchie et des clients).
- Autonomie (contraintes fortes du rythme de travail).

e. Marketing :

- Ergonomie du poste de travail et travail sur écran.
- Risque routier.
- Exigences du travail (intensité du travail, délais, travail en urgence, conciliation vie professionnelle - vie privée).
- Exigences émotionnelles (pression psychologique interne et externe).
- Autonomie (prise de décisions).
- Relations au travail (espaces de discussions insuffisants).

f. Services techniques :

- Chutes de hauteur et de plain-pied.

- Activités physiquement contraignantes et manutentions manuelles.
- Manutentions mécaniques.
- Chutes d'objets.
- Machines et outils à main.
- Produits chimiques.
- Bruit.
- Exigences du travail (intensité du travail).
- Autonomie (marges de manœuvre, contraintes fortes du rythme de travail).

g. Logistique :

- Chutes de hauteur et de plain-pied.
- Activités physiquement contraignantes et manutentions manuelles.
- Manutentions mécaniques.
- Chutes d'objets.
- Machines et outils à main.
- Bruit.
- Exigences du travail (intensité du travail, gestes répétitifs).
- Autonomie (marges de manœuvre).

## 6. ANNEXES : fiches méthodologiques pour la prévention des risques routiers et des risques liés aux déplacements en mission.

### a. Fiche de prévention 1 : le risque routier

#### **GESTION DES DEPLACEMENTS ROUTIERS DANS LE CADRE PROFESSIONNEL**

Cette fiche traite des mesures de prévention à prendre pour réduire l'exposition des salariés au risque routier.

Elle traite notamment de l'organisation des déplacements en véhicule particuliers (VP) mais aussi les livraisons et les interventions type SAV dans des véhicules utilitaires légers (VUL), de la gestion et de l'entretien des véhicules et du bon comportement des salariés au volant des véhicules mis à leur disposition par l'entreprise.

#### **Les enjeux**

La prévention du risque routier répond à plusieurs enjeux pour l'entreprise :

Des enjeux humains : impacts sur la santé et la sécurité des salariés.

Des enjeux sociaux : amélioration du climat social et de la qualité de vie au travail.

Des enjeux économiques : coûts liés aux déplacements et coût afférents aux accidents lorsqu'ils se produisent. Coût des éventuels retards de livraison ou d'intervention.

Des enjeux d'image : attractivité de l'entreprise qui prend soin de son personnel et de son environnement.

Des enjeux juridiques : liés au manquement à une obligation de prudence et de sécurité.

#### **Les risques**

##### Le risque principal :

Le risque routier : accident mortel ou corporel.

##### Les risques associés :

Les TMS : positionnement assis en continu dans un siège plus ou moins bien réglé.

Le stress : attention continue à la conduite du véhicule ; le travail en urgence et la préoccupation de ne pas être en retard.

# **1. L'organisation des déplacements**

## **Constats**

La gestion et l'organisation des déplacements professionnels des salariés ne font pas toujours l'objet d'une analyse approfondie qui permettrait de mieux les maîtriser, de diminuer les temps de conduite et ainsi de réduire l'exposition des salariés au risque routier.

## **Approche méthodologique :**

### Identifier et caractériser

- Identifier les salariés concernés par les déplacements professionnels.
- Réaliser un état des lieux des déplacements s'appuyant sur les conditions réelles de leurs réalisations : durée de déplacement, amplitude horaires de travail, types et caractéristiques des véhicules, accidents, excès de vitesse, données issues des contrats d'assurance (sinistralité) et des contrats de location (coût de remise en état).
- Examiner les motifs et les caractéristiques de ces déplacements, en comprendre le bien-fondé et la manière dont ils sont gérés.
- Déterminer des axes de progrès permettant de rationaliser et de réduire les déplacements afin de diminuer les temps de conduite des salariés.

Cette approche nécessite de sensibiliser, d'associer et d'impliquer tous les salariés concernés et leurs représentants à cette démarche.

### Prévenir :

#### Supprimer les déplacements :

- Utiliser, quand c'est possible, les technologies de communication (visioconférence et audioconférence) pour organiser les réunions ou les échanges avec les clients.
- Encourager, quand cela s'avère possible, le télétravail.
- Regrouper les rendez-vous ou les réunions hors entreprise.
- Favoriser la télémaintenance des machines quand cela est possible.

#### Réduire le temps de conduite et l'exposition au risque routier :

- Limiter les déplacements par la route au-delà d'une certaine distance ou d'une durée de conduite.
- Prendre en compte pour les déplacements prévus sur de longues distances toutes les alternatives à la conduite sur route (avion, train).
- Recourir à ces modes alternatifs de déplacements quand c'est possible ou combiner ces transports collectifs avec la conduite de son véhicule pour limiter les distances parcourues avec sa voiture.
- Encourager les salariés à privilégier l'autoroute, plus sûre et plus rapide que les routes nationales et départementales ; leur fournir une carte essence et télépéage.

### Organiser et rationaliser les déplacements :

- Manager les déplacements pour en réduire le nombre, l'ampleur et la fréquence, notamment en menant une réflexion sur le découpage des zones géographiques d'interventions.
- Mettre en place une planification des livraisons permettant d'optimiser les tournées de livraison.
- Mettre en place une maintenance préventive des machines chez les clients qui peut être organisée en tournées et limite les cas d'urgence.
- Anticiper les déplacements pour permettre aux salariés de mieux les préparer et d'éviter les situations d'urgence propices à les exposer à des risques routiers ou à du stress lié à la crainte d'arriver en retard aux rendez-vous programmés.
- Inciter les salariés à préparer leurs déplacements (état des routes et de la circulation, prendre connaissance de la météo).
- Intégrer les paramètres de sécurité (les temps de repos et de pause, la nécessité des temps de communication lors des déplacements longs et le respect des règles du code de la route) dans le calcul du temps de travail.

### Mesure de prévention technique :

- Mettre à disposition des salariés des aides à la conduite : GPS, kit téléphone...

### Proposition pour des critères / modalités d'évaluation de l'ensemble des mesures :

Les critères ci-dessous doivent faire l'objet d'une évaluation en amont de la mise en œuvre, puis pendant et après la mise en œuvre.

Efficacité économique	Réduction du coût lié aux déplacements
	Réduction du nombre d'accidents et de leurs coûts directs et indirects
	Taux de satisfaction clientèle : livraison, SAV
	Diminution de l'absentéisme
Gestion RH	Amélioration de la qualité de vie au travail : respect des horaires de travail
	Meilleure attractivité de l'entreprise (commercial, recrutement)
	Amélioration des conditions de conduite
Conditions de travail	Diminution du temps de conduite
	Respect des temps de pause et de repos
	Meilleure régulation de l'urgence et des retards

## 2. La gestion et l'entretien des véhicules

### Constats

Compte tenu du temps passé par les salariés au volant et du nombre de kilomètres parcourus pour réaliser leurs déplacements professionnels, l'entretien des véhicules et le confort de conduite doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Si, d'une manière générale, les flottes de véhicules achetées ou louées par les entreprises sont renouvelées très régulièrement pour permettre aux salariés de disposer de véhicules adaptés à leurs besoins, à leur confort et à leur sécurité, le suivi de leur entretien fait l'objet, d'un établissement à l'autre, d'une attention parfois inappropriée.

### Approche méthodologique :

#### Identifier et caractériser

- Identifier les caractéristiques de l'utilisation des véhicules : nature des déplacements, nature des chargements, poids des marchandises, fréquence des transports...
- Identifier les conditions d'utilisation des véhicules : urbaines, rurales, grandes routes, petites routes, conditions climatiques...

#### Prévenir :

##### Mesures de prévention techniques :

- Acheter ou louer des véhicules adaptés aux conditions d'utilisation et disposant d'équipements nécessaires : volumes de chargement, hauteur de chargement, sécurisation des chargements, aides à la manutention (hayons), types de portes et types d'ouverture des portes...
- Equiper les véhicules de protections actives et passives : stabilisateurs de trajectoire, assistance au freinage d'urgence, caméra de détection des dangers, airbags, régulateurs de vitesse...
- Appliquer la programmation de la maintenance des véhicules par les constructeurs ou veiller au respect des périodes de révision conformes aux prescriptions du carnet d'entretien.
- Instaurer un contrôle technique annuel approfondi.
- S'assurer que les véhicules soient équipés des matériels nécessaires en cas de panne ou d'accident : (triangle de signalisation, gilet et lampe de signalisation, extincteur, outil pour changer de roue et les vérifier régulièrement).  
Vérifier régulièrement l'état et la conformité de l'ensemble de ces équipements.
- Intégrer les conditions de route dans les achats et les équipements : équipements d'hiver, boîtes automatiques pour les conduites urbaines...



- Mettre en place, si besoin, une maintenance préventive renforcée des véhicules.
- Tenir compte, dans les politiques d'attribution des véhicules, de la morphologie du conducteur et de l'utilisation qu'il aura du véhicule.

Mesures de prévention organisationnelles :

- Nommer un responsable pour superviser l'entretien des véhicules et centraliser la gestion des réparations.
- Sensibiliser les salariés sur la nécessité de bien entretenir les véhicules mis à leur disposition.
- Les encourager à signaler tout dysfonctionnement selon le dispositif établi localement (fiches d'interventions, demandes d'intervention...) ; les inciter à vérifier le bon état du véhicule avant de prendre la route (niveaux, pneumatiques en bon état avec une pression adaptée à l'utilisation prévue).

**Proposition pour des critères / modalités d'évaluation de l'ensemble des mesures**

Les critères ci-dessous doivent faire l'objet d'une évaluation en amont de la mise en œuvre, puis pendant et après la mise en œuvre.

Efficacité économique	Réduction du nombre de pannes et des coûts qui leur sont afférents.
	Réduction du nombre d'accidents liés à un défaut d'entretien
Gestion RH	Meilleur suivi du parc automobile : valeur de reprise, coût assurance
	Meilleure attractivité de l'entreprise
Conditions de travail	Nombre de jours arrêts de travail suite accident de la route

### **3. Le bon comportement au volant :**

#### **Constats**

Au volant, chaque conducteur se retrouve avec ses propres motivations qui le conduisent à adopter des attitudes qui peuvent varier en fonction de sa personnalité, de son état physique et psychique, et de ses habitudes. D'où la nécessité d'engager des actions de prévention pour qu'il adopte des attitudes responsables et un bon comportement lorsqu'il prend son véhicule.

Or les constats convergent pour dire que peu d'actions de sensibilisation (type addictions) ou de formations (sécurité routière) sont réalisées sur ces questions.

#### **Approche méthodologique**

##### Identifier et caractériser

- Associer les salariés et leurs représentants aux démarches de prévention à engager.
- Analyser la causalité des accidents de la route et des amendes, attribués aux salariés réalisant des déplacements professionnels afin de dégager des typologies de comportements à risques et d'engager auprès des salariés des actions de sensibilisation sur la prévention du risque routier.

##### Prévenir :

##### Mesures de prévention techniques :

- Equiper les véhicules de système de contrôle de l'alcoolémie au démarrage.
- Equiper les véhicules utilitaires de chronotachygraphes, former les conducteurs à leur utilisation et établir des contrôles des disques.
- Fournir aux salariés des kits « alcool au volant » comprenant un éthylotest chimique ou électronique et les consignes à respecter en cas de consommation d'alcool.

##### Mesures de prévention organisationnelles :

- Demander périodiquement aux salariés concernés de présenter leur permis de conduire.
- Instaurer le principe d'un débriefing systématique avec un responsable hiérarchique après chaque accident ou incident sur la route.
- Mise en place de stages de récupération de points sur le temps de travail mais financés par le salarié afin de garder la visibilité sur la validité des permis de conduire et sur les conducteurs à risque.
- Engager des campagnes de sensibilisation sur les risques liés à la consommation d'alcool, à la prise de produits stupéfiants ou de médicaments incompatibles avec la conduite, avant de prendre le volant.
- Mettre à leur disposition un guide de bon comportement au volant.

- Développer, si besoin, les compétences des salariés à la conduite sur routes glissantes ; les former aux gestes de premiers secours.
- Interdire l'utilisation du téléphone en main au volant ou l'utilisation de kits mains libres. Mettre en place un dispositif de renvoi d'appels permettant de regrouper les appels et les urgences pour les transmettre aux salariés lorsqu'ils ne conduisent pas.
- Relayer les campagnes de sécurité routière auprès des salariés.
- Les sensibiliser sur les règles nutritionnelles en lien avec la vigilance au volant.
- Veiller au respect des horaires de travail des salariés et à leur prise de pause après deux heures de conduite.
- Inciter les managers à accompagner leurs salariés sur leurs tournées de clientèle pour s'assurer de leur bon comportement au volant.
- Vérifier que les salariés exposés aux risques routiers effectuent leurs visites médicales avec la périodicité adaptée. Contrôler que la fiche d'aptitude délivrée par le médecin confirme leur aptitude sans restriction d'utilisation.

**Proposition pour des critères / modalités d'évaluation de l'ensemble des mesures :**

Les critères ci-dessous doivent faire l'objet d'une évaluation en amont de la mise en œuvre, puis pendant et après la mise en œuvre.

Efficacité économique	Réduction du nombre d'incidents et d'accidents de la route et des coûts afférents. Evolution des indicateurs de qualité de service SAV et livraison.
Gestion RH	Nombre de participants aux formations hygiènes de vie et sécurité routière. Nombre de Procès-Verbaux reçus.
Conditions de travail	

b. **Fiche de prévention 2 : les déplacements professionnels à l'étranger.**

<p style="text-align: center;"><b>GESTION DES DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS A L'ETRANGER</b></p>
--

Les déplacements professionnels à l'étranger concernent des salariés en mission ponctuelle de 24 heures à quelques jours, des salariés détachés ou expatriés dans une filiale d'entreprise ou des salariés qui ne travaillent plus pour l'entreprise mais dont le contrat de travail n'est pas rompu.

Cette fiche traite des risques liés à la préparation et à l'organisation de son déplacement, aux nouvelles conditions de vie et de travail dans le pays d'accueil et à la gestion de son retour après une longue période d'expatriation.

**Les enjeux**

La prévention du risque lié aux déplacements professionnels des salariés à l'étranger répond à plusieurs enjeux pour l'entreprise :

Des enjeux humains : impacts sur la santé et la sécurité des salariés en déplacement.

Des enjeux économiques : la qualité de vie des salariés expatriés impacte leur engagement pour l'entreprise et leur performance au travail.

Des enjeux d'image : attractivité de l'entreprise qui prend soin de son personnel et de son environnement dans ses déplacements.

Des enjeux juridiques : liés au manquement à une obligation de prudence et de sécurité.

**Les principaux risques**

Les risques psychosociaux : le déracinement lié à la barrière linguistique et culturelle, au possible isolement affectif, aux difficultés d'adaptation au pays et à la nouvelle activité. Le stress lié au transport et au décalage horaire.

Les risques sanitaires et médicaux : pathologies infectieuses et parasitaires selon le pays ; possibles difficultés d'accès aux soins et manque d'équipements sanitaires locaux.

Les risques d'agression.

Le risque d'accident : parfois aggravé par les conditions locales de vie et l'isolement.

## **1. Gestion du déplacement**

### **Constats**

La gestion et l'organisation des déplacements professionnels des salariés ne font pas toujours l'objet d'une anticipation et d'une préparation approfondie qui permettrait de mieux maîtriser les risques.

Le déplacement répond à une situation urgente, la sécurité du salarié doit être assurée sous peine de se retrouver dans des situations qui peuvent devenir dramatiques et engager la responsabilité juridique du chef d'entreprise.

### **Approche méthodologique**

- Evaluer et identifier les risques auxquels sont susceptibles d'être exposés les salariés dans leur nouvelle affectation.
- Informer les salariés sur les risques et contraintes possiblement encourus et les mesures prises par l'entreprise pour les éliminer ou les réduire.
- Accompagner le salarié dans la préparation de son déplacement.
- Prévoir des modalités de transport et de séjour sûres et aussi confortables que possible localement.

### **Mesures de prévention :**

- Confier la gestion et l'organisation de l'ensemble des déplacements des salariés à l'étranger à une personne référente ou déléguer cette question à un cabinet spécialisé.
- Anticiper suffisamment tôt les déplacements des salariés pour leur éviter des départs en urgence propices à des situations de stress et de fatigue.
- Fournir aux salariés des informations fiables et actualisées sur la situation du pays de destination, provenant des services spécialisés du ministère des affaires étrangères ou des sites de divers instituts (institut Pasteur, Institut de veille sanitaire...) qui présentent des cartographies des risques médicaux. L'entreprise devra prendre en compte leurs recommandations. Ces informations devront être communiquées aux salariés.
- Accompagner les salariés dans l'ensemble des démarches administratives qui sont parfois complexes, souvent chronophages et différentes d'un pays à l'autre.
- Informer les centres de sécurité sociale des détachements des salariés ou des expatriés. Inviter ceux-ci à se procurer la carte européenne d'assurance maladie ou à remplir le formulaire d'accord pour la couverture maladie hors d'Europe.
- Souscrire une assurance du type « contrat mission » afin de couvrir les risques d'incidents ou les situations d'urgence susceptibles d'engager la responsabilité juridique des salariés et de les entraîner dans des frais financiers importants.
- Veiller à ce que les salariés consultent un médecin (traitant et / ou du travail) pour vérifier leur aptitude aux nouveaux postes confiés, pour la mise à jour

des vaccins, pour l'information sur les risques biologiques potentiels sur place et pour constituer une pharmacie de voyage.

- Sensibiliser, si besoin, les salariés aux risques liés aux pathologies infectieuses et parasitaires, et les informer des conditions climatiques propres aux pays de destination de la mission.
  - Intégrer, si besoin, la problématique familiale au projet de mobilité professionnelle des salariés, par exemple le nombre de voyages retour pour voir la famille.
  - Déterminer des règles de gestion qui précisent les types de prestations retenues (transport, hôtel, voiture) pour assurer aux salariés pendant le voyage et sur place un niveau de confort adapté :
    - o Au pays d'accueil.
    - o Aux conditions de réalisation de la mission (durée, charge de travail...)
  - Sensibiliser les salariés, lors de déplacements aériens sur des vols de longue durée, aux risques liés à la pressurisation et à l'immobilité ainsi qu'aux risques d'otites barométriques ou de phlébite.
  - Informer les salariés sur la liste des produits et substances limités ou interdits lors des passages en douane et des risques encourus en cas d'infraction.
- ⇒ Formaliser les points clefs des mesures prises dans un avenant au contrat de travail.

## **2. L'adaptation à l'environnement local**

### **Constats**

L'employeur doit prendre, à l'égard de ses salariés, toutes les mesures utiles pour assurer leur sécurité et protéger leur santé physique et mentale.

D'autant que, pour les salariés en mission, on ne distingue pas un acte professionnel d'un acte de la vie courante sauf à démontrer que le salarié a interrompu sa mission pour un motif personnel.

### **Approche méthodologique :**

- Evaluer les risques afférents à la nouvelle affectation des salariés.
- Prendre les mesures utiles pour les protéger et les assurer.
- Faciliter leur adaptation à la culture locale
- Maintenir des liens réguliers avec eux pendant leur séjour à l'étranger.

### **Mesures de prévention :**

- Prendre contact avec les structures locales que le salarié va être amené à côtoyer pour identifier les situations de travail potentiellement porteuses de risques.
- Informer le salarié des risques auxquels il peut être exposé sur son nouveau poste et lui faire connaître les mesures prises par l'entreprise pour les éliminer ou les réduire.
- Veiller à ce qu'il dispose, sur place, des équipements de protection individuelle qui lui sont indispensables.
- Informer le salarié des recommandations utiles pour se protéger des risques spécifiques locaux (climat, piqûres d'insectes, utilisation de l'eau).
- Inviter les salariés en mission dans les pays à risque à s'inscrire sur le site Ariane qui permet à tout ressortissant français, de se signaler auprès du ministère des affaires étrangères et de bénéficier ainsi, d'informations ou de consignes de sécurité en temps réel dans le pays de destination, si la situation le justifie.
- Proposer aux salariés des dispositifs leur permettant de décoder les différences culturelles et comportementales entre leur pays d'origine et leur pays d'accueil et des formations à l'apprentissage de l'anglais et à l'interculturalité pour faciliter leur intégration professionnelle et personnelle dans le pays d'accueil.
- Mettre un service d'assistance téléphonique et d'accompagnement psychologique à la disposition des salariés.
- Fournir des informations sur les zones à éviter et sur l'attitude à adopter face à des situations dangereuses.
- Remettre aux salariés une liste comportant les informations utiles en cas d'urgence ou de situations à risques (ambassade, consulat, hôpitaux, assistance...).
- Prendre, si besoin, dans les pays présentant des risques sécuritaires, des mesures pour assurer les déplacements des salariés dans le cadre professionnel et dans leurs déplacements vers le lieu de leur résidence.

- Maintenir des liens professionnels réguliers avec les salariés en mission de longue durée.
- Prendre en compte dans les relations avec les salariés, le décalage horaire et leur besoin de déconnexion.
- Sensibiliser les salariés en mission lointaine et de longue durée sur les risques de comportements addictifs (alcool, drogue, jeux...) liés à un possible isolement social.
- Sensibiliser les salariés aux risques cardiovasculaires liés à une mauvaise hygiène de vie.



### **3. Le retour dans l'entreprise après une longue période passée à l'étranger :**

#### **Constats**

Si le départ d'un salarié à l'étranger sur une longue période fait en général l'objet d'un accompagnement attentif de l'entreprise, son retour est souvent traité sans l'anticipation nécessaire pour lui permettre une réintégration réussie.

#### **Approche méthodologique**

- Etudier le plus en amont (6 à 9 mois) la situation des salariés revenant d'une longue mission à l'étranger, pour préparer dans de bonnes conditions, leur réintégration dans l'entreprise.
- Prendre en compte l'expérience et les compétences qu'ils ont acquises au cours de la mission à l'étranger, dans le choix de la réaffectation qui leur est proposée.
- Accompagner sur une période transitoire, les salariés revenant d'une longue mission à l'étranger pour se remettre à niveau et se réimprégner de la culture d'entreprise.
- Associer la famille à cette préparation.
- Valoriser l'expérience vécue et identifier les facteurs positifs pour réussir le retour.
- Accompagner sur le plan administratif voire financier.

#### **Mesures de prévention**

- Anticiper dans le contrat de travail l'éventualité d'un départ de longue durée à l'étranger et les conditions du retour du salarié.
- Favoriser la « reconstitution des réseaux » en associant à des groupes de projets ou des groupes de travail transversaux.
- Mettre en place un / des bilans individuels de compétences : inventaire et valorisation des réalisations professionnelles avant le départ en expatriation et pendant l'expérience internationale. Analyse de la « transférabilité » des compétences.
- Prévoir des coachings individuels pour accompagner dans la « recherche interne d'emploi ».
- Proposer un accompagnement à la famille : coaching, formation, aide à la recherche d'emploi... Un succès familial permet de rétablir des équilibres individuels.
- Organiser la participation du collaborateur et de sa famille (conjoint mais aussi enfants) à des groupes de « partage d'expérience » pour favoriser le dialogue et l'expression des inquiétudes et des freins.
- Prévoir un temps de réadaptation des salariés avant la reprise de l'activité professionnelle (décalage horaire, fatigue liée au voyage...).
- Inviter les salariés à consulter un médecin pour qu'il réadapte, si besoin, les traitements médicaux et vaccinations qui étaient en cours dans le pays d'accueil.
-

**Proposition pour des critères / modalités d'évaluation de l'ensemble des mesures :**

Les critères ci-dessous doivent faire l'objet d'une évaluation en amont de la mise en œuvre, puis pendant et après la mise en œuvre.

Efficacité économique	Maîtrise des coûts liés au retour des expatriés : formation, performance des salariés.
	Vitesse d'intégration des collaborateurs dans le fonctionnement des équipes de l'entreprise
Gestion RH	Fidélisation des collaborateurs en retour d'expatriation : nombre de départs de l'entreprise
	Meilleure attractivité de l'entreprise (commercial, recrutement)