



PARLONS PRÉVENTION

DISTRACTION AU VOLANT DANS LE SECTEUR DU TRANSPORT

La distraction au volant augmente considérablement les risques d'accident. L'objectif du conducteur d'un véhicule transportant des passagers est d'amener ceux-ci à destination de la manière la plus sécuritaire possible.

UN CONDUCTEUR DOIT CONCENTRER TOUTE SON ATTENTION SUR LA ROUTE.

Toutefois, l'animation qui règne à bord du véhicule, lors d'une fête par exemple, et les activités qui exigent une intervention du conducteur peuvent nuire à la concentration de ce dernier et provoquer des situations dangereuses sur la route. Un chauffeur doit faire preuve de beaucoup de patience et de discipline pour rester concentré dans un environnement qui comporte autant de sources de distraction. Pour assurer une expérience agréable aux clients sans compromettre leur sécurité, les chauffeurs doivent apprendre à gérer de façon rapide et sécuritaire les situations pouvant causer des moments d'inattention.

Les recommandations suivantes vous aideront à gérer et, de ce fait, à réduire les risques liés à la distraction au volant. Afin que la sécurité soit la priorité numéro un dans votre entreprise, vos employés doivent se conformer aux directives et aux politiques que vous mettez en place. Il importe aussi que le chauffeur et les passagers respectent les lois en vigueur, notamment en évitant toute consommation d'alcool dans le véhicule.

Voici nos recommandations

Sensibiliser

Sensibilisez les chauffeurs à l'augmentation des accidents causés par la distraction au volant ainsi qu'aux façons dont celle-ci peut mettre leur vie et celle de leurs passagers en danger. Les statistiques ne mentent pas : quelques secondes d'inattention suffisent pour augmenter considérablement le risque d'accident.

Offrir de la formation

Offrez un programme de formation sur la prévention des collisions qui inclut des scénarios décrivant les comportements des passagers pouvant causer de la distraction au volant.

La formation peut aborder les points suivants :

- Comment identifier les passagers potentiellement turbulents
- Comment gérer les passagers dont le comportement est une source de distraction
- Comment faire respecter les règles de bonne conduite dans le véhicule avec fermeté et professionnalisme

Adopter des politiques à l'intention des passagers

Expliquez clairement les conséquences qui découlent du non-respect des règles de bonne conduite pour vous assurer que les passagers les ont compris et qu'ils les acceptent en signant le contrat de service.

Le chauffeur peut également fournir plus d'information sur ces règles avant l'embarquement des passagers; il peut aussi rappeler à ces derniers qu'ils sont responsables de leurs actes et qu'en cas d'inconduite, ils pourraient mettre en danger leur propre sécurité.

Lorsque des passagers commencent à être un peu trop turbulents, le chauffeur peut leur donner un avertissement. Il doit aussi appliquer les mesures prévues en cas de manquement aux règles de bonne conduite.

Ne tolérer aucune consommation de drogue ou d'alcool

Les gens boivent souvent de l'alcool à bord des autobus loués dans le cadre d'une fête et des limousines. Cependant, les comportements agressifs et l'indiscipline ne doivent pas être tolérés. Appliquez rigoureusement la politique établie par l'entreprise ainsi que les lois applicables en matière de consommation d'alcool. Enfin, veillez à informer les passagers qu'il est absolument interdit de fumer ou de faire usage de drogues illégales à bord du véhicule.

Utiliser les services d'un assistant

Au besoin, faites appel à un assistant ou à un surveillant pour gérer les sources de distraction et le comportement des passagers. Les services d'un assistant peuvent être particulièrement utiles lorsque le nombre de passagers est élevé ou lorsque les nouveaux chauffeurs ont besoin d'aide.

Faire preuve de jugement

La principale responsabilité du chauffeur consiste à transporter tous les passagers du véhicule de façon sécuritaire. Si une perturbation quelconque nuit au respect de cet engagement, le chauffeur peut stationner le véhicule dans un endroit sécuritaire jusqu'à ce que le problème soit résolu. Si un passager devient agressif et que le chauffeur se sent menacé, il doit communiquer avec les autorités pour obtenir de l'aide afin de régler le différend.

Communications entre les répartiteurs et les chauffeurs

Parvenir à communiquer avec le chauffeur pendant qu'il est sur la route est un problème important dans le secteur du transport de passagers. Respectez la législation en vigueur dans votre province et évitez l'utilisation d'appareils électroniques portatifs au volant : le chauffeur doit concentrer son attention sur la route et non pas sur des écrans d'affichage.

Voici quelques exemples (non exhaustifs) d'appareils portatifs :

- Téléphones cellulaires
- Tablettes
- Ordinateurs portables

Informez les chauffeurs, au moyen de la formation que vous leur offrez et de vos politiques internes, qu'ils ne doivent pas utiliser d'appareil portatif, qu'il y ait ou non un passager dans le véhicule. Vous pouvez inclure un court énoncé de politique dans la trousse d'information du chauffeur; cet énoncé sera ensuite conservé dans le dossier du chauffeur.

Parfois, les répartiteurs ou les gestionnaires de la flotte doivent communiquer immédiatement avec un chauffeur. Le défi est de veiller à ce que ce dernier n'enfreigne pas la loi et ne mette pas un passager en danger. Les communications doivent à la fois être sécuritaires et permettre de répondre aux besoins opérationnels de l'entreprise.

Vous pouvez éviter ce dilemme grâce à une bonne planification de vos communications :

Appels de contrôle fréquents (si cela est possible)

Des appels de contrôle fréquents sont recommandés pour vous assurer que le chauffeur et le répartiteur se parlent régulièrement et se transmettent les mises à jour ou les changements requis. Les heures d'appel peuvent varier en fonction de l'horaire de débarquement ou de prise en charge des passagers. Bien que cela ne soit pas toujours possible dans le cas des chauffeurs de limousine, une politique pourrait être mise en place afin d'exiger que les chauffeurs téléphonent au répartiteur une fois qu'ils sont arrivés à destination et qu'ils ont fait descendre les passagers. Le chauffeur et le répartiteur auraient ainsi la possibilité de se transmettre des renseignements importants.

Le répartiteur doit parfois parler directement au chauffeur pendant que celui-ci transporte un client. Pour avertir le chauffeur, l'entreprise pourrait adopter une politique qui prévoit qu'un premier appel sans message vocal suivi immédiatement d'un autre appel signifie que le chauffeur doit communiquer avec le répartiteur dès que possible. Le chauffeur doit toujours être honnête envers le client en l'avisant qu'il doit communiquer avec le répartiteur.

Technologies mains libres

Les dispositifs mains libres intégrés aux véhicules et les casques Bluetooth peuvent constituer des moyens de communication efficaces. L'utilisation des technologies mains libres permet au chauffeur de communiquer rapidement avec le répartiteur et de recevoir les plus récentes informations dont il a besoin, tout en présentant très peu d'inconvénients pour les passagers.

La télématique

La télématique ou un logiciel GPS est une autre solution pouvant être envisagée pour les parcs de véhicules de passagers. Essentiellement, la télématique est une technique qui permet d'envoyer, de recevoir et d'enregistrer de l'information liée à des objets éloignés (comme des véhicules) au moyen d'appareils de télécommunication.

Voici quelques-uns des avantages qu'offre la télématique :

- **Informations d'état en temps réel** – Les chauffeurs peuvent recevoir des renseignements à jour et transmettre des données au répartiteur et à la direction. La télématique élimine le besoin de téléphoner au chauffeur et réduit la distraction au volant.
- **Facilité d'utilisation** – Les applications de communication peuvent fonctionner sur plusieurs types d'appareils, comme les téléphones intelligents et les tablettes.
- **Sécurité** – Les appareils peuvent être programmés de façon à transmettre les messages au chauffeur seulement lorsque ce dernier est arrêté quelque part.
- **Gestion des déplacements des chauffeurs** – Vous savez en tout temps où se trouvent vos chauffeurs.
- **Gestion des actifs** – Vous savez en tout temps où se trouve votre équipement.

Pour savoir comment mieux protéger votre entreprise, communiquez avec le Service de prévention au **1.833.692.4111** ou rendez-vous au **www.northbridgeassurance.ca**.