



Sécurité en service extérieur, partie 1: en déplacement Liste de contrôle

Les mesures nécessaires pour la sécurité et la santé du personnel du service extérieur ont-elles été prises? Le personnel du service extérieur est exposé aux contraintes et aux dangers les plus variés. Une bonne organisation, des formations régulières et des équipements appropriés sont nécessaires pour prévenir les accidents et les atteintes à la santé. Ces mesures contribuent aussi à l'efficacité du travail.

Les principaux dangers sont:

- la distraction au volant (réglage GPS, lecteur audio, smartphone, etc.)
- le stress en cas de retards imprévus
- la fatigue due à un manque de pauses ou de sommeil
- le transport d'équipements de travail et de matériel mal arrimés à l'intérieur ou sur le véhicule

Cette liste de contrôle vous permettra de mieux maîtriser ces dangers.

1. Remplissez la liste de contrôle.

Si vous avez répondu «non» ou «en partie» à une question, des mesures s'imposent. Veuillez les noter à la dernière page. Si une question ne s'applique pas à votre entreprise, il y a tout simplement lieu de la barrer.

2. Mettez en œuvre les améliorations nécessaires.

Organisation du service extérieur

- 1** Vos collaborateurs disposent-ils des **capacités physiques et psychiques requises** pour le service extérieur?
- Les collaborateurs du service extérieur doivent être résistants, flexibles et autonomes, autodisciplinés, supporter de travailler seuls et responsables.
- oui
 en partie
 non
-
- 2** Votre entreprise a-t-elle établi des **consignes de travail précises** et (ou) un code de conduite concernant les mesures de sécurité applicables en service extérieur?
- Voir encadré ci-contre.
- oui
 non
-
- 3** La **procédure d'annonce** en cas de maladie, d'accident du travail ou d'accident de la circulation et de retrait de permis de conduire est-elle définie?
- oui
 en partie
 non
-
- 4** Les collaborateurs temporairement incapables d'exercer leur activité habituelle en service extérieur, pour des raisons de santé, par exemple, ou de grossesse, ont-ils la possibilité d'exercer des **activités alternatives**?
- oui
 non
-
- 5** Les **accidents** impliquant des collaborateurs du service extérieur font-ils l'objet d'enquêtes et les mesures nécessaires pour éviter que ce type d'événements ne se reproduisent sont-elles prises et mises en œuvre en collaboration avec les personnes concernées?
- Voir publication «Enquête d'accident interne à l'entreprise», www.suva.ch/66100.f.
- oui
 en partie
 non
-
- 6** Les prescriptions de la **loi sur le travail (LTr)**, de la **loi sur la durée du travail (LDT)** et les ordonnances respectives en vigueur dans votre branche sont-elles respectées?
- Exemples:
- temps de travail et de repos
 - travail de nuit et du dimanche
- Renseignements: services cantonaux de l'inspection du travail ou Office fédéral des transports à l'adresse www.bav.admin.ch.
- oui
 en partie
 non

Consignes de travail

(Question 2)

Pour la sécurité des collaborateurs en service extérieur, des consignes de travail, des règles claires et (ou) un code de conduite doivent être établis et confirmés par écrit. Cette convention doit être spécifiquement adaptée aux besoins de l'entreprise.

Principaux points

- Règles de la circulation routière
- Téléphoner au volant
- Interdiction de téléphoner sans dispositif mains-libres, écrire des SMS ou des e-mails et surfer sur Internet au volant
- Alcool (0,0 ‰), drogues, médicaments, tabac
- Consignes à respecter en cas d'accident
- Arrimage des charges à l'intérieur ou sur le véhicule
- Données et documents confidentiels
- Etc.



1 Le port d'un gilet de signalisation à haute visibilité est obligatoire à l'étranger.

Equipement et matériel

- 7** Les véhicules sont-ils équipés du matériel nécessaire en cas de **panne** ou d'**accident**? (Fig. 1)
- oui
 en partie
 non
- Obligatoire en Suisse: triangle de signalisation à portée de main du conducteur
 - Equipement et matériel recommandés: gilet de signalisation à haute visibilité, lampe de signalisation, lampe de poche, trousse de secours, extincteur, coupe-ceinture de sécurité, outils pour changer de roue, câble de remorquage, gants
-
- 8** Les véhicules disposent-ils des équipements nécessaires en **hiver**?
- Exemples: pneus d'hiver, grattoir à glace, chaînes à neige, gants, couverture en laine
- oui
 en partie
 non



2 Le GPS permet de se rendre directement chez un client sans risquer de se tromper d'adresse.

9 Les **véhicules** sont-ils en parfait état?

Exemples: services effectués régulièrement, pneus adaptés à la saison et profil correct

- oui
 en partie
 non

10 Les véhicules sont-ils équipés du matériel nécessaire pour se rendre à la **destination voulue**?

Matériel nécessaire:

- GPS (fig.2)
- cartes routières, plan urbains

- oui
 en partie
 non

11 Les collaborateurs du service extérieur disposent-ils d'équipements ergonomiques pour **transporter les objets lourds**? (Fig. 3)

Voir publication «Soulever et porter correctement une charge», www.suva.ch/44018.f.

- oui
 en partie
 non

12 Les **équipements de travail** et les **objets transportés** avec le véhicule sont-ils correctement arrimés afin d'éviter qu'ils ne glissent, tombent, soient projetés dans le véhicule ou perdus en cas de freinage intempestif? (Fig. 4)

Voir publication «Charger correctement – Arrimer correctement» (www.astag.ch).

- oui
 en partie
 non



3 Utilisez des équipements appropriés (diable d'escalier, etc.)!

Préparation des déplacements

13 Les collaborateurs du service extérieur disposent-ils d'applis ou de logiciels de **planification** pour les itinéraires, les horaires des moyens de transports publics et autres? (Fig. 5)

- oui
 en partie
 non

14 Les imprévus et les pauses sont-ils pris en compte dans la **durée des déplacements** lors de la préparation du travail?

- oui
 en partie
 non

15 Les interventions en service extérieur sont-elles préparées **suffisamment à l'avance** et les **chambres d'hôtel** nécessaires sont-elles réservées à temps?

- oui
 en partie
 non

16 Les points à contrôler avant chaque **déplacement à l'étranger** sont-ils systématiquement vérifiés?

Voir également liste de contrôle «Préparation à l'envoi d'un collaborateur à l'étranger».

- oui
 en partie
 non



4 Le matériel est correctement rangé dans le véhicule.

Formation

17 Les collaborateurs du service extérieur participent-ils régulièrement aux formations indiquées ci-dessous?

- Cours de sécurité routière (fig. 5)
- Cours de secouriste (répétitions)
- Utilisation des extincteurs portatifs

- oui
 en partie
 non

Vous trouverez d'autres conseils utiles dans la liste de contrôle «Sécurité en service extérieur, partie 2: travaux de montage et de service après-vente chez les clients», www.suva.ch/67173.f.

Si vous avez constaté d'autres dangers concernant ce thème dans votre entreprise, notez également au verso les mesures qui s'imposent.

A contrôler avant un voyage à l'étranger

- Validité du passeport
- Visas nécessaires
- Reconnaissance du permis de conduire dans le pays visité
- Carte verte sur soi
- Formulaires de douane
- Mediacard sur soi
- Vaccinations obligatoires dans le pays visité
- Législation du pays visité (règles de la circulation routière, alcool, drogues)
- Etc.



5 Des cours de sécurité routière permettent d'acquérir de l'aisance au volant.

