



Présentez
une règle vitale
à la fois.

Dix règles vitales pour la branche ferroviaire

Support pédagogique



Objectif de formation:
tous les
travailleurs et leurs supé-
rieurs connaissent et
appliquent les règles vitales.



Formateurs: chefs
d'équipe, contremaîtres,
préposés à la sécurité,
chefs de groupe



Temps requis:
~ 10 min par règle



Lieu de formation:
au poste de travail

Dix règles vitales pour la branche ferroviaire:



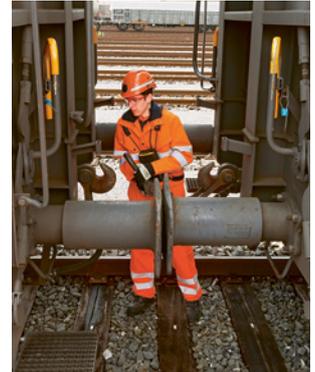
Règle 1
Planifier consciencieusement le travail.



Règle 2
Exiger un mandat précis.



Règle 3
Monter et descendre à l'arrêt.



Règle 4
Atteler uniquement à l'arrêt.



Règle 5
Respecter les règles sur et aux abords des voies.



Règle 6
Utiliser des équipements de travail sûrs.



Règle 7
Mettre la caténaire à la terre.



Règle 8
Prévenir les chutes.



Règle 9
Emprunter les chemins piétonniers sûrs.



Règle 10
Prévenir les comportements violents.

Pour rentrer chez soi en bonne santé.

En tant qu'employeur, c'est vous qui êtes responsable de la sécurité au travail. Vous devez donc faire en sorte que vos collaborateurs aient les connaissances requises en la matière en les instruisant à l'aide de ce support.

Fixer les bonnes priorités

Les statistiques sont éloquentes: chaque année, 3 à 4 collaborateurs perdent en moyenne la vie dans la branche ferroviaire.

En respectant et en imposant systématiquement ces règles vitales, vous pouvez empêcher des accidents et préserver des vies.

Lorsqu'une règle de sécurité n'est pas respectée, il faut dire STOP, interrompre tout de suite le travail et le reprendre uniquement après avoir rétabli les conditions de sécurité requises.

Instruire les collaborateurs

Les supérieurs – préposés à la sécurité, contremaîtres ou chefs d'équipe – sont d'excellents ambassadeurs de la sécurité. Ils bénéficient de la crédibilité nécessaire pour expliquer les «règles vitales» en vigueur.

Ce support pédagogique vous permettra d'organiser une mini-formation pour chaque règle de sécurité sur un lieu de travail correspondant au sujet abordé.

Adaptez le contenu de l'instruction aux conditions d'exploitation de votre entreprise.

Commandez également le dépliant correspondant à ce support pédagogique (www.suva.ch/84071.f). Ce document est destiné à être remis aux collaborateurs.

Conseils pour la formation

Fixez le délai à l'intérieur duquel vos subordonnés devront avoir été instruits au moyen du présent support pédagogique. Pensez également aux travailleurs temporaires.

Ne présentez pas toutes les règles en même temps, mais à raison d'une règle par semaine. Répétez régulièrement l'instruction.

Prévoyez env. 10 min pour chaque règle de sécurité et choisissez un endroit ou un poste de travail adapté aux besoins de la formation.

Préparation

Vous devez être en mesure d'expliquer les règles et leur application en utilisant vos propres mots et un vocabulaire simple. Pensez également aux travailleurs de langue étrangère!

Taille idéale des groupes: 3 à 6 personnes.

Présentation des règles de sécurité

Chaque règle fait l'objet d'une fiche spéciale. Le recto peut s'utiliser comme affichette. Après l'instruction, nous vous conseillons de l'apposer p.ex. sur un tableau d'affichage. Les informations destinées au formateur sont inscrites au verso. Adaptez le contenu de l'instruction aux conditions d'exploitation de votre entreprise.

Il est important de tenir compte des réserves, critiques ou questions émises par les personnes qui participent à la formation et de rechercher ensemble des solutions pratiques et adéquates.

Consignez les instructions dispensées en notant les principaux points sur les fiches «Attestation de formation».

Conseils pour les supérieurs

En tant que supérieur, c'est vous qui donnez l'exemple. Respectez toujours les règles de sécurité. C'est le seul moyen d'être crédible.

Si vous constatez qu'une règle n'est pas respectée, cherchez à en connaître les raisons.

- Engagez une discussion avec les collaborateurs concernés.
- Demandez-leur pourquoi ils ne respectent pas la règle de sécurité prescrite.
- Écoutez leurs arguments, répondez à leurs questions et clarifiez immédiatement les objections.
- En cas de besoin, n'hésitez pas à répéter l'instruction.

Insistez sur le fait que les travailleurs sont tenus de suivre les consignes de l'employeur et d'observer les règles de sécurité. Toute irrégularité constituant un danger pour la sécurité au travail doit être immédiatement éliminée ou annoncée à l'employeur.

Si vous n'obtenez pas de résultat, signalez les fauteurs afin que leur supérieur applique la sanction prévue (avertissement oral, avertissement écrit, mutation et, dans les cas extrêmes, licenciement).

Publications complémentaires

Brochure «Formation et instruction en entreprise: des outils indispensables pour la sécurité»,
www.suva.ch/66109.f

Brochure «Des règles pour davantage de sécurité. Elaboration et application des règles de sécurité et de comportement dans les P.M.E.», www.suva.ch/66110.f

Brochure «Ils ne veulent pas, tout simplement! Vraiment? Conseils de motivation pour la sécurité au travail»,
www.suva.ch/66112.f

www.suva.ch/chemins-de-fer

Bases légales

Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles, OPA, art. 6.1:

«L'employeur veille à ce que tous les travailleurs occupés dans son entreprise, y compris ceux provenant d'une entreprise tierce, soient informés des risques auxquels ils sont exposés dans l'exercice de leur activité et instruits des mesures à prendre pour les prévenir. Cette information et cette instruction doivent être dispensées lors de l'entrée en service ainsi qu'à chaque modification importante des conditions de travail; elles doivent être répétées si nécessaire.»

Art. 6.4:

«L'information et l'instruction doivent se dérouler pendant les heures de travail et ne peuvent pas être mises à la charge des travailleurs.»

Documentation

Dans la directive CFST 6508 («Directive relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail»), le législateur exige un concept de sécurité interne, lequel doit être complété par une documentation de la formation accomplie par les collaborateurs. Pour documenter la formation dispensée au moyen du présent support pédagogique, il suffit de compléter la fiche «Attestation de formation» en annexe. Toutes les indications nécessaires y sont mentionnées.

Suva

Sécurité au travail
Secteur industrie, arts et métiers
Case postale, 6002 Lucerne

Renseignements

Tél. 021 310 80 40
service.clientele@suva.ch

Téléchargement

www.suva.ch/88831.f

Titre

Dix règles vitales pour
la branche ferroviaire

Cette publication a été créée en étroite collaboration avec l'OFT, l'ASE, l'UTP et les entreprises de transport. La Suva les remercie pour leur aimable collaboration.

Imprimé en Suisse
Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, avec mention de la source.
1^{re} édition: septembre 2016
Édition revue et corrigée: janvier 2022

Référence

88831.f (uniquement au format pdf)

Le modèle Suva

Les quatre piliers de la Suva



La Suva est mieux qu'une assurance: elle regroupe la prévention, l'assurance et la réadaptation.



Les excédents de recettes de la Suva sont restitués aux assurés sous la forme de primes plus basses.



La Suva est gérée par les partenaires sociaux. La composition équilibrée du Conseil de la Suva, constitué de représentants des employeurs, des travailleurs et de la Confédération, permet des solutions consensuelles et pragmatiques.



La Suva est financièrement autonome et ne perçoit aucune subvention de l'État.

Règle 1

**Nous planifions consciencieusement
le travail.**



Règle 1

Nous planifions consciencieusement le travail.

Travailleur: Je partage mes connaissances et mes expériences en matière de sécurité.

Supérieur: Je suis responsable de la sécurité de mes collaborateurs. Je détermine les dangers pouvant survenir lors des travaux planifiés.

Chargé de sécurité: Je définis des règles précises et utiles.

Conseils pour les supérieurs

Cette règle, qui s'adresse aux supérieurs et aux chargés de sécurité, prescrit les différentes étapes de la planification du travail.

Établissez un **concept de sécurité** et créez les conditions nécessaires à l'exécution des travaux en toute sécurité et au déroulement efficace des processus de travail. Mettez à profit l'expérience de vos collaborateurs en les faisant participer aux travaux de planification. Respectez les étapes décrites ci-dessous.

1. Déterminer les dangers

Déterminez les éventuels dangers pouvant survenir dans le cadre des processus de travail, avec des moyens auxiliaires appropriés, comme p. ex. des listes de contrôle. Faites appel aux personnes compétentes en matière de sécurité au travail.

2. Définir les mesures de sécurité

- Pour les travaux particulièrement dangereux, définir des **instructions de travail**, p. ex. travaux en hauteur, installations électriques, voies, tunnels, locaux exigus, travail en solitaire, contact avec de l'amiante ou d'autres substances nocives.
- Mettre à disposition les **outils** nécessaires.
- Imposer le port des **équipements de protection individuelle** (EPI) et les mettre à disposition.
- Mettre en place un **programme de travail**, prévoir suffisamment de temps.
- Définir des **mesures de premiers secours** spécifiques à chaque mandat.

3. Définir les compétences et responsabilités

- pour la coordination et la communication
- pour le respect des mesures de sécurité
- pour l'intervention, l'équipement, l'étendue des travaux et la responsabilité du personnel tiers

4. Faire appel à des personnes qualifiées

- Veiller à l'**instruction** et à la **formation** des personnes chargées d'exécuter les travaux. Penser également aux travailleurs temporaires.
- Confier les travaux dangereux uniquement aux travailleurs formés en conséquence, p. ex. conduite de chariots élévateurs, grues, plateformes élévatrices de travail ou machines de chantier; travaux effectués avec des EPI antichute; travaux exécutés sur et aux abords des voies ou à proximité des installations électriques ferroviaires.

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Informez les collaborateurs des responsabilités qui leur sont attribuées.
- Demandez à vos collaborateurs de partager leurs expériences.

Publications complémentaires

- Directive CFST 6508 (Directive MSST), annexe 1: Dangers particuliers, www.suva.ch/6508.f
- Brochure «Détermination des dangers et planification des mesures dans les petites entreprises», www.suva.ch/66089.f
- Travaux présentant des dangers particuliers: www.suva.ch/msst3

Attestation de formation

Règle 1: Nous planifions consciencieusement le travail.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Règle 2

Nous exécutons un mandat précis et savons qui est responsable de la sécurité.



Règle 2

Nous exécutons un mandat précis et savons qui est responsable de la sécurité.

Travailleur: Je ne commence à travailler qu'après avoir été instruit et eu connaissance des responsabilités attribuées par le mandat. En cas d'imprévu, je dis STOP et j'avise mon supérieur.

Supérieur: J'attribue des mandats précis et je vérifie régulièrement le respect des règles de sécurité. Je me conduis de manière exemplaire.

Conseils pour les supérieurs

Un solide travail de préparation permet d'attribuer des mandats précis, d'éviter les malentendus, d'améliorer la sécurité et d'accroître l'efficacité.

1. Préparer le travail

- Désigner la **personne responsable** des mesures de protection et de la sécurité au travail (chef des travaux).
- Faire appel au chargé de sécurité compétent en cas de doutes concernant la sécurité au travail.
- Mettre en œuvre des **instructions de travail** et un programme de travail selon les directives.
- Veiller à ce que les travaux dangereux ne soit exécuté que par du personnel formé en conséquence.
- Coordonner le **déroulement des travaux** et définir les **mesures de sécurité** requises avec toutes les personnes concernées.
- Instruire le **personnel tiers** des conditions d'exploitation particulières de l'entreprise.
- Sécuriser le poste de travail avant le début du travail (décharge électrique, démarrage intempestif, influences de l'environnement, etc.).
- Veiller à ce que les **premiers secours** puissent être dispensés à tout moment (la nuit et le week-end aussi).

2. Travailler en toute sécurité

- Ne prendre aucun risque, même sous la pression des délais et objectifs fixés par le mandat.
- En cas d'imprévu, **dire STOP**, consulter le supérieur, examiner la situation, proposer des solutions.
- Avant de travailler près d'une caténaire, il faut s'assurer qu'elle est déclenchée et mise à la terre.
- En cas de travaux en hauteur, il faut utiliser des **équipements de travail appropriés** (PEMP, échelles, EPI antichute).
- Porter les **équipements de protection individuelle** (EPI) prescrits.
- Utiliser les **outils** et les **machines** selon les directives (notice d'instructions).
- Ne pas mettre les **dispositifs de protection** hors service.

3. Communication et coordination

- Assurer la coordination entre les différents postes de travail.
- Transmettre les informations en respectant les différents niveaux de compétence.
- Utiliser des moyens de communication appropriés et en parfait état de fonctionnement.
- Respecter les règles de la communication par radio.
- Poser des questions en cas de doutes.

4. Contrôle

- En tant que supérieur, je dois montrer l'exemple et effectuer des contrôles réguliers.
- J'interviens en cas de non respect des règles de sécurité. Je ne tolère aucun manquement, même sous la pression des délais et objectifs fixés par le mandat.
- En tant que supérieur, j'examine les lacunes annoncées et met en œuvre les mesures nécessaires.

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Discutez de la situation particulière dans l'entreprise avec vos collaborateurs.
- Interlocuteur: désignez un responsable à qui s'adresser en cas de difficulté.
- Contrôle: faites savoir que vous contrôlerez le respect des règles de sécurité. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

Publications complémentaires

- Liste de contrôle «Comportement sûr», www.suva.ch/67044.f
- Liste de contrôle «Équipements de protection individuelle», www.suva.ch/67091.f
- Feuillet d'information «L'audit de sécurité interne à l'entreprise», www.suva.ch/66087.f
- Feuillet d'information «Ils ne veulent pas, tout simplement!», www.suva.ch/66112.f

Attestation de formation

Règle 2: Nous exécutons un mandat précis et savons qui est responsable de la sécurité.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Règle 3

Pendant la manœuvre, nous ne prenons aucun risque en montant/descendant d'un véhicule et en l'accompagnant.



Règle 3

Pendant la manœuvre, nous ne prenons aucun risque en montant/ descendant d'un véhicule et en l'accompagnant.

Travailleur: Je ne monte ou ne descends d'un véhicule que lorsqu'il est immobilisé. Je ne l'accompagne que dans des zones sécurisées, même lorsque je suis pressé.

Supérieur: J'assume mes responsabilités et ne tolère aucun manquement aux règles de sécurité.

Conseils pour les supérieurs

Le service de la manœuvre présente de nombreux dangers. Pour déterminer correctement les dangers, il faut être concentré et attentif: que dois-je faire? Où dois-je le faire? À quoi dois-je m'attendre? L'instruction des collaborateurs portera sur les différents points énumérés ci-dessous:

Monter

- Monter sur un véhicule uniquement si l'on est sûr qu'il est immobilisé et assuré contre la dérive.
- Utiliser les poignées et les marchepieds lors de la montée.

Accompagner

- Lorsqu'il est nécessaire d'accompagner le véhicule, choisir l'emplacement le plus sûr avant d'y accéder, puis adopter une position stable.
Première priorité: à l'intérieur du véhicule
Deuxième priorité: sur la plateforme (fig. 1)
Troisième priorité: sur le marchepied (fig. 2)
- Si possible, se tenir fermement avec les deux mains. Pendant la marche, faire attention aux personnes et objets présents sur l'itinéraire de manœuvre (installations, équipements, rampes de chargement, autres travailleurs, végétation, etc.).
- En tant que chef de manœuvre, je choisis un emplacement donnant une vue d'ensemble de l'itinéraire de manœuvre.
- Donner des ordres d'avancer clairs et univoques.

Descendre

- Descendre du véhicule ferroviaire uniquement lorsqu'il est immobilisé. La descente est dangereuse, même à la vitesse d'un homme au pas (max. 5 km/h). Si l'immobilisation du véhicule n'est pas possible (p. ex. franchissement d'une bosse de débranchement), descendre uniquement s'il roule au pas et dans un lieu sûr ne présentant aucun obstacle.
- Descendre à reculons: utiliser les poignées et les marchepieds tout en faisant attention aux inégalités du sol et aux obstacles (fig. 3).

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Discutez de la situation particulière dans l'entreprise avec vos collaborateurs.
- Interlocuteur: désignez un responsable à qui s'adresser en cas de difficulté.
- Contrôle: faites savoir que vous contrôlerez le respect des règles de sécurité. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

Publications complémentaires

- Prescriptions de circulation des trains (PCT), R 300.1–.15, RS 742.173.001
- Dépliant «STOP RISK, 10 conseils contre les chutes», www.suva.ch/84022.f
- Liste de contrôle «Circulation des véhicules ferroviaires dans l'entreprise», www.suva.ch/67126.f



1 Accompagnement du véhicule sur la plateforme



2 Accompagnement du véhicule sur le marchepied: se tenir fermement avec les deux mains



3 Descente du véhicule à reculons: se tenir fermement avec les deux mains

Attestation de formation

Règle 3: Pendant la manoeuvre, nous ne prenons aucun risque en montant/descendant d'un véhicule et en l'accompagnant.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Règle 4

Nous ne prenons pas de risques lors de l'attelage des véhicules ferroviaires.



Règle 4

Nous ne prenons pas de risques lors de l'attelage des véhicules ferroviaires.

Travailleur: Je m'introduis entre les véhicules uniquement lorsqu'ils sont immobilisés et lorsque leurs tampons se touchent.

Supérieur: J'assume mes responsabilités et ne tolère aucun manquement aux règles de sécurité.

Conseils pour les supérieurs

Le service de la manœuvre présente de nombreux dangers. Pour déterminer correctement les dangers, il faut être concentré et attentif: que dois-je faire? Où dois-je le faire? À quoi dois-je m'attendre? L'instruction des collaborateurs portera sur les différents points énumérés ci-dessous:

Où se tenir avant et après l'attelage?

Choisir l'emplacement de façon que deux véhicules ferroviaires en mouvement ne présentent aucun danger.

Atteler

- S'introduire entre les véhicules uniquement lorsqu'ils sont immobilisés et lorsque les tampons ou les attelages se touchent (fig. 1 et 2). Des exceptions sont prévues dans les Prescriptions de circulation des trains (PCT).
- Utiliser les mains courantes pour les attelages pour passer sous les tampons (fig. 3).

Ordre à respecter pour atteler

Les attelages mécaniques doivent être raccordés en premier, sous réserve des exceptions prévues dans les PCT.

Ligne de train (conduite de chauffage)

Avant d'accoupler et de découpler la ligne de train, il faut s'assurer qu'elle est hors tension. Le pantographe du véhicule moteur doit pour cela être abaissé. Les alimentations électriques fixes (installations de préchauffage) doivent être déclenchées pour pouvoir être accouplées aux véhicules ferroviaires.

Dételer

- Les conduites pneumatiques et les liaisons électriques doivent d'abord être séparées.
- Pendant la poussée sur les bosses de débranchement, seule la perche est autorisée pour dételer.

Travailler sur des véhicules

Celui qui monte ou descend d'un véhicule, ou bien qui s'introduit entre deux véhicules pour exécuter des travaux, doit s'assurer que le véhicule est immobilisé. Toutes les personnes concernées doivent en être avisées (mécanicien de locomotive, poste directeur).

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Discutez de la situation particulière dans l'entreprise avec vos collaborateurs.
- Interlocuteur: désignez un responsable à qui s'adresser en cas de difficulté.
- Contrôle: faites savoir que vous contrôlerez le respect des règles de sécurité. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

Publications complémentaires

- Prescriptions de circulation des trains (PCT) R 300.1-.15, R 300.4 et R 300.8; RS 742.173.001
- Dépliant «STOP RISK, 10 conseils contre les chutes», www.suva.ch/84022.f
- Liste de contrôle «Circulation des véhicules ferroviaires dans l'entreprise», www.suva.ch/67126.f



1, 2 Ne s'introduire entre les véhicules que lorsqu'ils sont immobilisés et lorsque les tampons se touchent.

3 Utiliser la main courante.

Attestation de formation

Règle 4: Nous ne prenons pas de risques lors de l'attelage des véhicules ferroviaires.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Règle 5

Sur et aux abords des voies, nous respectons systématiquement les règles de sécurité.



Règle 5

Sur et aux abords des voies, nous respectons systématiquement les règles de sécurité.

Travailleur: Je travaille sur et aux abords des voies uniquement dans le cadre d'un mandat et à condition que la sécurité soit assurée. Je respecte systématiquement les règles de sécurité.

Supérieur: Lors des travaux sur et aux abords des voies, je m'assure que les mesures de sécurité requises sont respectées. Dans ce cas, je fais uniquement appel à du personnel formé.

Conseils pour les supérieurs

Sur et aux abords des voies, le personnel est particulièrement exposé aux dangers de la circulation ferroviaire, des installations électriques et des équipements de travail qu'il utilise. À ces dangers s'ajoutent le risque de chute, le bruit, la poussière (p. ex. amiante), les substances nocives, les contraintes physiques, le manque d'éclairage, les intempéries, le stress, les sources de distraction, etc. Les mesures de sécurité doivent donc être impérativement définies pour chaque poste de travail lors de la planification. Avant le début des travaux, toutes les personnes présentes sur le chantier doivent avoir été instruites de ces mesures par le responsable des travaux ou le chef de la sécurité.

Préparer le travail

- Les travaux ont-ils été demandés dans le cadre d'un mandat précis (description et déroulement des travaux)?
- Les éventuels dangers que présentent les travaux ont-ils été déterminés?
- Est-il fait appel à d'autres personnes en plus du personnel formé en conséquence?
- Un dispositif de sécurité spécifique au chantier a-t-il été élaboré et contrôlé par une seconde personne (principe du double contrôle)?
Thèmes importants: responsabilités, personnel chargé des tâches relevant de la sécurité, instructions et consignes, moyens d'alarme et de communication, vitesse des trains, conditions météorologiques et acoustiques, mesures de sécurité d'exploitation, état d'enclenchement des caténaires, interdiction des voies et des aiguilles.
- Un concept de sécurité et de protection de la santé a-t-il été établi pour le chantier (voir publications complémentaires)?

Travailler en toute sécurité

- Sécuriser le poste de travail: protecteur, interdiction de la voie en travaux ou des aiguilles, délimitation du chantier, déclenchement des caténaires et mise à la terre de manière visible (appliquer les 5 règles de sécurité).
- Savoir où se trouve le dégagement de sécurité et l'emprunter en respectant une distance de 1,5 m par rapport à la voie en service (fig. 1).
- Les téléphones, appareils photographiques et tout autre moyen de communication ne sont autorisés que sur le dégagement de sécurité et à condition d'être utilisés en toute sécurité (fig. 2).
- Appliquer scrupuleusement les mesures de sécurité définies et respecter les signaux d'alarme. Ils peuvent être adaptés selon les modifications des conditions générales d'exploitation.
- Il faut toujours s'attendre à ce que les caténaires et leurs composants soient sous tension. S'approcher d'une caténaire représente un danger de mort, y compris en tenant des objets. En l'absence d'instruction correspondante, on est autorisé à se tenir debout jusqu'à 1,3 m du niveau supérieur du rail (hauteur d'un wagon plat par rapport au sol).
- Ne pas improviser, même sous la pression du temps.
- Toujours porter les vêtements de signalisation et les équipements de protection nécessaires.
- Utiliser les équipements de travail conformément à leur destination. Lorsqu'on utilise une machine, il faut se tenir à au moins 5 m des parties conductrices de la caténaire.
- Si des machines doivent être utilisées dans la zone dangereuse de l'installation ferroviaire, des mesures de protection doivent être mises en œuvre pour prévenir les risques de collision avec des véhicules en service (délimitation en hauteur et en largeur de la zone de travail de la machine, parois protectrices, mise à la terre) et de décharge électrique avec des caténaires.
- Les irrégularités ou les dérangements doivent être immédiatement annoncés au chef des travaux.



1 Utiliser le dégagement de sécurité



2 Ne téléphoner que dans le dégagement de sécurité

Terminer le travail

- Toujours ranger le poste de travail.
- Sécuriser les fouilles ouvertes.
- Mettre les équipements de travail et les matériaux en lieu sûr.
- Sécuriser les machines et les outils selon les prescriptions.
- Signaler les obstacles temporaires et les éclairer en cas de besoin.
- La levée des mesures de sécurité d'exploitation «Annoncer une voie ou une aiguille praticable» est

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Discutez de la situation sur le chantier avec vos collaborateurs.
- Informez vos collaborateurs qu'ils ont le droit et l'obligation de dire **STOP** lorsque cette règle de sécurité n'est pas respectée.
- Indiquez les personnes à contacter pour les demandes de renseignements, cas d'urgence, etc.
- Faites savoir que vous contrôlerez le respect des règles de sécurité. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

effectuée par le chef de la sécurité ou le coordinateur des postes de travail.

Publications complémentaires

- Liste de contrôle «Outil de planification des mesures de sécurité et de protection de la santé propres au chantier», www.suva.ch/88218.f
- Feuillet d'information «Attention, danger électrique! Travaux à proximité de lignes aériennes», www.suva.ch/66138.f
- UTP, Réglementation R RTE 20100, «Sécurité lors de travaux aux abords des voies»
- UTP, Réglementation R RTE 20600, «Sécurité lors de travaux sur les installations électriques ferroviaires»
- PCT, R 300.12, «Travaux sur et aux abords des voies», RS 742.173.001
- Brochure CFF «Je me protège!»

Attestation de formation

Règle 5: Sur et aux abords des voies, nous respectons systématiquement les règles de sécurité.

Formation

Nom du formateur:

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

Règle 6

Nous utilisons des équipements de travail sûrs et en parfait état.



Règle 6

Nous utilisons des équipements de travail sûrs et en parfait état.

Travailleur: J'utilise uniquement des équipements de travail appropriés et conformément à leur destination. Avant le début des travaux, je vérifie s'ils sont complets et fonctionnels.

Supérieur: Je m'assure que mes collaborateurs disposent des équipements de travail appropriés et veille à ce qu'ils soient formés et instruits. Je vérifie que les équipements de travail sont entretenus régulièrement.

Conseils pour les supérieurs

Les machines et les installations doivent être utilisées selon les indications mentionnées dans les instructions du fabricant. Les collaborateurs doivent être instruits ou formés de manière appropriée.

Mise à disposition des équipements de travail

- Pour tous les travaux, l'entreprise met à disposition des équipements de travail sûrs, en parfait état et appropriés ainsi que la notice d'instructions et la déclaration de conformité.
- Utiliser uniquement des équipements de travail complets et des dispositifs de protection en parfait état de fonctionnement.

Utilisation des équipements de travail

- Utiliser les équipements de travail conformément à la destination mentionnée dans la notice d'instructions.
- Les équipements de travail défectueux doivent être immédiatement retirés du processus de travail et repérés en conséquence.
- En cas d'équipement défectueux, interrompre le travail jusqu'à ce qu'il soit remplacé.
- Les dispositifs de protection ne doivent être ni enlevés, ni mis hors service.

Instruction et formation

Les personnes, qui utilisent un équipement de travail pour la première fois, doivent avoir été préalablement formées et instruites par une personne qualifiée et disposer de la qualification requise pour exécuter la tâche correspondante.

L'**instruction** comprend les informations et instructions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé, telles que:

- conditions d'utilisation
- éventuels dérangements pouvant survenir pendant le travail
- possibles dangers risquant de survenir pendant le travail
- contrôles par les travailleurs des dispositifs de protection
- utilisation des équipements de protection individuelle (EPI)

L'instruction est basée sur le mode d'emploi et la notice d'instructions du fabricant. Elle doit être consignée et répétée à intervalles réguliers.

Exemples d'équipements pour lesquels une instruction est nécessaire: visseuse dynamométrique (fig. 1), clé dynamométrique, vérins de levage (fig. 2), etc.



1 Visseuse dynamométrique



2 Vérins de levage



3 Véhicule de manœuvre



4 Véhicule rail-route

Une **formation** à l'utilisation des équipements de travail est nécessaire en cas de travaux particulièrement dangereux. Cette formation doit comprendre une partie théorique et une partie pratique. Quelques exemples: véhicule de manœuvre (fig. 3), véhicule rail-route (fig. 4), travaux à proximité d'installations électriques, etc.

Dans certains cas (p. ex. conduite de chariots élévateurs ou de grues de catégorie A), il est nécessaire de posséder en plus un certificat de capacité. La formation suivie pour l'obtention dudit certificat doit être consignée.

Entretien des équipements de travail

- Entretien correctement tous les équipements de travail selon les indications du fabricant.
- Faire uniquement appel à des personnes formées en conséquence.
- Consigner les travaux d'entretien exécutés.
- Régler la compétence pour la surveillance des travaux de réparation ainsi que pour l'achat et le remplacement des équipements de travail.

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Discutez de la situation particulière dans l'entreprise avec vos collaborateurs.
- Interlocuteur: désignez un responsable à qui s'adresser en cas de difficulté.
- Contrôle: faites savoir que vous contrôlerez le respect des règles de sécurité. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

Publications complémentaires

- Directive CFST «Équipements de travail», www.suva.ch/6512.f
- Feuillet «Équipements de travail: la sécurité commence dès l'achat!», www.suva.ch/66084.f
- Notice d'instructions des équipements de travail correspondants

Attestation de formation

Règle 6: Nous utilisons des équipements de travail sûrs et en parfait état.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Règle 7

Nous travaillons sur et à proximité de la caténaire uniquement si elle est déclenchée et mise à la terre de manière visible.



Règle 7

Nous travaillons sur et à proximité de la caténaire uniquement si elle est déclenchée et mise à la terre de manière visible.

Travailleur: Je travaille sur et à proximité de la caténaire uniquement si elle est mise à la terre de manière visible. En cas de doute, je dis STOP et j'avise mon supérieur.

Supérieur: Je veille à ce que mes collaborateurs travaillent sur et à proximité de la caténaire, après en avoir reçu l'autorisation et après l'installation de la garniture de mise à la terre.

Conseils pour les supérieurs

Il faut toujours s'attendre à ce que les caténaires et leurs composants soient sous tension. S'approcher d'une caténaire représente un danger de mort, y compris en tenant des objets. Dans un premier temps, expliquez les conséquences d'une électrisation, d'un arc électrique parasite ou d'une décharge atmosphérique pour l'être humain. Expliquez ensuite les règles de comportement ci-dessous.

Surveillance des travaux

La surveillance et la direction de travaux exécutés sur ou à proximité d'installations électriques ne doivent être effectuées que par des personnes qualifiées ou formées en conséquence.

Autorisation

Les caténaires doivent uniquement être mises à la terre par des personnes autorisées et mandatées à cet effet. Ces personnes doivent être connues de chaque collaborateur.

Mise à la terre d'un poste de travail extérieur

Pour réaliser un enclenchement ou un déclenchement, il faut avoir reçu un ordre de manœuvre rédigé par une personne qualifiée. Il doit être contrôlé et contresigné par une seconde personne qualifiée.

On peut uniquement commencer à travailler lorsque:

- la caténaire située entre le poste de travail et les alimentations a été déclenchée et mise à la terre et/ou au neutre (dispositif de mise à la terre et en court-circuit)
- la garniture de mise à la terre installée est visible depuis le poste de travail
- les équipements de protection individuelle sont portés
- l'autorisation a été délivrée par le responsable des travaux ou le chef de la sécurité

Si l'on n'est pas sûr qu'au moins une garniture de mise à la terre soit visible depuis son poste de travail, il faut en installer une autre à proximité immédiate dudit poste (p. ex. utilisation d'une perche de mise à la terre courte).

Mise à la terre d'un poste de travail intérieur (ateliers, centres d'entretien et dépôts)

- Il faut s'assurer que la caténaire est déclenchée, mise à la terre et protégée contre tout réenclenchement intempestif avant de commencer à travailler dans la zone dangereuse (appliquer les 5 règles de sécurité).
- En principe, chaque collaborateur qui travaille à proximité de la caténaire doit protéger l'interrupteur contre tout réenclenchement intempestif, p. ex. en utilisant son propre cadenas ou en enlevant une clé du système de verrouillage (fig. 1).
- Chaque collaborateur doit également porter des équipements de protection individuelle.

Utilisation de machines aux abords de caténaires

- Lorsqu'on utilise une machine, il faut se tenir à au moins 5 m des parties conductrices de la caténaire.
- Si l'on pénètre dans la zone dangereuse de la caténaire avec une machine (distance par rapport à la caténaire < 5 m) ou si son utilisation peut y être particulièrement dangereuse (p. ex. débattement des charges suspendues, renversement des machines, pivotement des pelles mécaniques), des mesures de protection doivent être mises en œuvre contre tout risque de décharge électrique: délimitation en hauteur et en largeur de la zone de travail de la machine, parois protectrices, mise à la terre, raccordement de la caténaire au système de verrouillage, etc. (fig. 2).



1 Système de verrouillage de la caténaire pour plusieurs domaines de sécurité



2 Machine de chantier à proximité d'une caténaire



3 Travailleur debout sur un véhicule situé sous des caténaires

Travailler sur un véhicule situé sous une caténaire

Pour les travaux à exécuter sous une caténaire, le collaborateur est autorisé à se tenir debout jusqu'à 1,3 m du niveau supérieur du rail à moins d'avoir été instruit pour pouvoir déroger à cette règle (fig. 3).

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Situation actuelle: existe-t-il des postes de travail où la garniture de mise à la terre n'a pas été installée conformément aux exigences en vigueur? Interrogez vos collaborateurs et recherchez ensemble les solutions envisageables.
- Interlocuteur: indiquez un responsable à qui s'adresser en cas d'hésitation ou de difficulté.
- Contrôle: faites savoir que vous contrôlerez régulièrement si le déclenchement et la mise à la terre des caténaires sont effectués correctement. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

Publications complémentaires

- Dispositions d'exécution de l'Ordonnance sur les chemins de fer (DE-OCF), DE 45.1 – DE 45.3, www.oft.admin.ch
- Directive ESTI 245 «Travailler en sécurité sur les lignes à grandes portées à haute tension»
- Directive ESTI 407 «Activités sur des installations électriques ou à proximité de celles-ci»
- PCT, R 300.11 «Enclenchement, déclenchement et mise à la terre des lignes de contact»
- RTE 20600 «Sécurité lors de travaux sur les installations électriques ferroviaires»
- R RTE 27230 «Lignes de contact dans les dépôts et ateliers»; réglementation UTP
- 5 + 5 règles vitales pour les travaux sur ou à proximité d'installations électriques: dépliant, www.suva.ch/84042.f
- Support pédagogique, www.suva.ch/88814.f

Attestation de formation

Règle 7: Nous travaillons sur et à proximité de la caténaire uniquement si elle est déclenchée et mise à la terre de manière visible.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Règle 8

Nous prenons des mesures pour prévenir les chutes.



Règle 8

Nous prenons des mesures pour prévenir les chutes.

Travailleur: Je choisis un emplacement et des équipements de protection qui permettent de prévenir tout risque de chute.

Supérieur: Pour les travaux présentant un risque de chute, je veille à la sécurité des accès et des postes de travail. Je ne tolère aucune improvisation.

Conseils pour les supérieurs

Il existe différents types d'équipements de protection pour les travaux en hauteur. Le choix des équipements appropriés dépend du type, de la durée et de la fréquence des travaux. Ils doivent être utilisés selon l'ordre de priorité ci-dessous:

1. Dispositifs antichute à demeure

Pour les travaux réguliers sur des postes de travail fixes, les dispositifs antichute doivent être installés à demeure (protection collective), dans sa propre entreprise et dans des lieux où il faut monter souvent sur des véhicules ou des installations. Exemples:

- plateforme de travail fixe avec garde-corps et escalier d'accès pour travailler sur le toit d'un véhicule (fig. 1)
- échelle fixe avec plateforme pour travailler sur des portiques, mâts, bâtiments, etc.
- ouvrages d'art avec plateforme fixe (installations fixes)

2. Dispositifs antichute mobiles

Lorsqu'il est impossible d'installer des plateformes de travail fixes, il faut utiliser des dispositifs mobiles selon les prescriptions du fabricant. Exemples:

- passerelles de travail, escaliers et plateformes de maintenance
- plateforme élévatrice mobile de personnel pour travailler sur du matériel roulant (fig. 2), près d'une caténaire ou pour remplacer l'éclairage de quai
- échafaudages roulants

Des mesures de sécurité particulières (p. ex. délimitation de la zone de travail) doivent être prises sur et aux abords des voies (caténaire et trafic ferroviaire).

3. Échelles portables

- N'utiliser une échelle que s'il n'existe aucune autre possibilité.
- Sécuriser les échelles de façon à ce qu'elles ne puissent pas glisser ni basculer.
- À partir de 2 m de hauteur de chute, les échelles ne conviennent pas comme poste de travail.
- Les échelles servent à monter et descendre. Utiliser les échelles uniquement pour les travaux nécessitant peu d'efforts physiques.
- Des mesures de sécurité particulières doivent être mises en œuvre sur et aux abords des voies (caténaire et trafic ferroviaire).
- Utiliser des EPI antichute (p. ex. casque avec jugulaire) pour monter sur le toit du véhicule avec une échelle.

Exemple de travaux autorisés avec une échelle portable: voir fig. 3.

4. EPI antichute

- Utiliser des EPI antichute uniquement s'il est impossible d'employer d'autres équipements de protection (p. ex. talus raide, portique de tunnel).
- Les EPI antichute comprennent les harnais antichute avec absorbeur d'énergie ou à rappel automatique (complétés par un casque avec jugulaire).
- Les EPI antichute doivent être fixés aux points d'ancrage prévus à cet effet (par ex. selon SN EN 795). Règle générale: résistance à la rupture ≥ 1000 kg.
- L'emploi d'EPI antichute exige une formation.



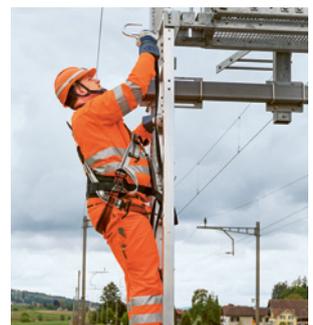
1 Travailler sur le toit du véhicule



2 Changer un filtre avec une plateforme élévatrice mobile de personnel.



3 Installer des fanions au moyen d'une échelle portable



4 Escalader un mât de signalisation au moyen d'EPI antichute

- Régler l'organisation des secours avant chaque utilisation.
- Une deuxième personne doit se tenir à portée de vue et de voix (sauvetage)!
- Observer les règles vitales pour les travaux avec protection par encordement.

Exemples:

- travaux sur un mât de signalisation avec des EPI anti-chute (fig. 4)
- travaux sur le toit du véhicule avec des EPI antichute et un casque avec jugulaire (une évaluation des risques est nécessaire en cas de dérogation)
- ouvrages d'art, portique de tunnel/talus

Escalade des mâts avec des grimpettes

Pour escalader un mât en toute sécurité, il faut disposer d'un équipement approprié et composé de:

- une paire de grimpettes pour poteaux
- un harnais d'antichute combiné avec une ceinture de maintien au travail (EN 361/358)
- deux longues de retenue avec système de réglage de la longueur
- casque de protection (avec jugulaire)
- chaussures de sécurité (montantes, à semelle épaisse)
- ceinture porte-outils
- gants adaptés

Une corde d'assurage supplémentaire est nécessaire pour escalader les obstacles présents sur le mât (p. ex. câble de garde, palonnier, etc.). Lorsque le collaborateur atteint son poste de travail, il doit se protéger contre le risque de chute, p. ex. en enroulant la deuxième corde d'assurage autour d'un isolateur. Un autre moyen de

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Discutez de la situation particulière dans l'entreprise avec vos collaborateurs.
- Interlocuteur: indiquez un responsable à qui s'adresser en cas d'hésitation.
- Contrôle: faites savoir que vous contrôlerez le respect des règles de sécurité. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

prévenir les chutes consiste à s'équiper d'une corde ou d'une sangle de serrage.

Outils et matériel

Pour le transport d'outils et de matériel, il est conseillé de se munir d'une ceinture porte-outils ou d'une caisse à outils en bandoulière. Attention: protection contre les chutes.

Publications complémentaires

- Feuillet d'information «La sécurité en s'encordant», www.suva.ch/44002.f
- Feuillet d'information «Garde-corps (moyens d'accès permanents aux machines)», www.suva.ch/44006.f
- Liste de contrôle «Échelles portables», www.suva.ch/67028.f
- Liste de contrôle «Passerelles de travail, escaliers et plates-formes de maintenance», www.suva.ch/67076.f
- Liste de contrôle «Plateformes élévatrices PEMP»
 - 1^{re} partie: planification sûre, www.suva.ch/67064-1.f
 - 2^e partie: contrôles sur site www.suva.ch/67064-2.f
- Liste de contrôle «Échafaudages roulants», www.suva.ch/67150.f
- Liste de contrôle «Travaux de maintenance sur les véhicules ferroviaires», www.suva.ch/67188.f
- Dépliant «Qui peut répondre 12 fois 'Oui'? Sécurité sur les échelles simples et doubles», www.suva.ch/84070.f
- Huit règles vitales pour les travaux avec protection par encordement: dépliant, www.suva.ch/84044.f support pédagogique, www.suva.ch/88816.f

Règle 9

Nous empruntons des chemins piétonniers sûrs.



Règle 9

Nous empruntons des chemins piétonniers sûrs.

Travailleur: Je ne traverse pas les voies. J'emprunte toujours des chemins piétonniers sûrs, tel que les passerelles et les passages souterrains existants.

Supérieur: Je veille à ce que les chemins piétonniers soient conçus et entretenus de façon à garantir la sécurité des travailleurs, et je donne des consignes précises pour leur utilisation. Je m'assure de l'élimination immédiate des défauts.

Conseils pour les supérieurs

De graves accidents surviennent fréquemment sur les voies piétonnes des bâtiments, des centres d'entretien et des dépôts ainsi que sur les chemins piétonniers situés aux abords des voies. Ces chemins doivent être définis et ne présenter aucun risque de trébuchement. Leurs utilisateurs doivent toujours être vigilants par rapport au risque de chute de plain-pied et ne pas se laisser distraire.

Exigences imposées pour la construction des chemins piétonniers

- Dans la mesure du possible, les voies pour piétons et pour véhicules doivent être séparées ainsi que repérées par un marquage permanent et clairement visible.
- Les obstacles permanents, situés sur et aux abords des chemins piétonniers et qui ne peuvent pas être évités, doivent être repérés par un marquage ou être franchissables au moyen d'une passerelle.
- Les zones présentant un risque de chute de hauteur doivent être sécurisées (p. ex. avec un garde-corps).
- Il faut que les chemins piétonniers soient suffisamment éclairés, en particulier aux abords des voies.
- Les zones provisoirement ouvertes qui présentent un risque de chute de hauteur et de trébuchement, telles que les fosses, les canalisations, les caniveaux, les puits de câbles et les ouvertures dans les installations, doivent toujours être sécurisées et signalisées.

Se déplacer en toute sécurité

- Utiliser si possible les chemins piétonniers en dehors des voies, tels que les passages souterrains et les passerelles (fig. 1).
- Ne jamais traverser les voies sans un mandat du service, même sous prétexte de gagner du temps, par paresse ou par habitude.
- Il faut toujours être vigilant et ne jamais utiliser de moyens de communication (téléphoner, lire et écrire des messages, prendre des photos).
- Les chemins piétonniers ne doivent présenter aucun risque de trébuchement ou de glissade et ne pas servir de lieu d'entreposage de matériel (p. ex. palettes, caisses, chariots, etc.). Les risques de chutes et faux pas doivent être éliminés.
- Si l'on emprunte des escaliers, il faut toujours utiliser la main courante et franchir les marches une par une.
- Lorsqu'on franchit une zone à risque de chute (p. ex. pente raide, portail de tunnel, mur de soutènement), il faut se tenir à une distance d'au moins 2 m par rapport à la zone à risque de chute.
- Les travailleurs doivent être en bonne condition physique et ne pas consommer d'alcool ou de stupéfiants.

Emprunter les abords des voies

- Seules les personnes ayant reçu une instruction en matière de sécurité (p. ex. mécaniciens de locomotive, personnel de nettoyage, personnel de manœuvre, etc.)



1 Utiliser le passage souterrain.



2 Chemin piétonnier approprié



3 Ne pas marcher sur les rails et les traverses.

sont autorisées à marcher sur et aux abords des voies. Elles doivent alors porter les vêtements de signalisation et les équipements de protection prescrits.

- Elles doivent également respecter une distance d'au moins 1,5 m par rapport au rail le plus proche.
- Elles doivent en outre emprunter les chemins piétonniers aisément reconnaissables, p. ex. chemins bétonnés, ensablés, recouverts de graviers, etc. (fig. 2).
- Lorsqu'on se trouve entre deux voies ou une voie et un obstacle fixe, il doit y avoir un espace intermédiaire sécurisé. Sinon, il faut appliquer les dispositions des PCT (art. 2.1.2, PCT, R 300.8).
- Le franchissement des voies est permis uniquement en cas de nécessité absolue, après examen de la situation et via l'accès le plus direct. Il faut se tenir à au moins 5 m des véhicules à l'arrêt.
- Il est interdit de marcher sur les rails et les traverses lors du franchissement des voies (fig. 3).
- Les voies ne doivent pas être traversées au niveau des aiguilles.

Publications complémentaires

- www.suva.ch/transport-interieur-entreprise
- Liste de contrôle «Voies de circulation pour piétons», www.suva.ch/67001.f
- Liste de contrôle «Stop aux chutes et faux pas», www.suva.ch/67179.f
- Liste de contrôle «Circulation des véhicules ferroviaires dans l'entreprise», www.suva.ch/67126.f
- Liste de contrôle «Mains courantes: stop aux chutes et faux pas dans les escaliers», www.suva.ch/67185.f
- Dépliant «STOP RISK, 10 conseils contre les chutes», www.suva.ch/84022.f
- Prescriptions de circulation des trains (PCT), R 300.8 «Sécurité au travail», RS 742.173.001
- Brochure CFF «Je me protège!»

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Informez vos collaborateurs qu'ils ont le droit et l'obligation de dire STOP lorsque cette règle de sécurité n'est pas respectée.
- Les voies de circulation sont-elles utilisées correctement? Interrogez vos collaborateurs à ce sujet et discutez des améliorations possibles.
- Indiquez un responsable à qui s'adresser en cas de difficulté.
- Faites savoir que vous contrôlerez le respect des règles de sécurité. Expliquez les sanctions prévues en cas de manquement.

Attestation de formation

Règle 9: Nous empruntons des chemins piétonniers sûrs.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Règle 10

Nous prenons des précautions pour prévenir les incivilités et les actes de violence.



Règle 10

Nous prenons des précautions pour prévenir les incivilités et les actes de violence.

Travailleur: J'observe attentivement mon environnement pour aborder les clients de façon adéquate. Si la situation me dépasse, je me retire et demande de l'aide avant qu'elle ne dégénère.

Supérieur: Je crée les conditions nécessaires pour prévenir les comportements violents au poste de travail. J'adapte les ressources aux risques que présente l'activité.

Informations pour les supérieurs

Les métiers impliquant des échanges avec une clientèle sont particulièrement exposés au risque de comportements violents. C'est en particulier le cas des organisations qui sont contraintes de fixer des limites ou d'imposer des mesures restrictives. Les collaborateurs y sont menacés par les clients de façon répétée. Les violences verbales et physiques peuvent entraîner des lésions corporelles et des troubles psychiques. Elles représentent un danger qu'il ne faut pas sous-estimer. Vous devez définir des règles de base indiquant le comportement à adopter en cas de situations menaçantes, élaborer des mesures de prévention et évaluer régulièrement les risques potentiels.

L'essentiel en bref

- Dans tous les cas, la sécurité des collaborateurs est primordiale.
- Le supérieur évalue les risques en tenant compte de la situation (temps de travail, manifestations, localités). Il détermine les mesures à prendre en fonction de chaque cas.
- Les collaborateurs doivent se retirer dès que la maîtrise de la situation semble leur échapper.
- L'employeur doit s'assurer que les événements sont signalés aux autorités compétentes (loi fédérale sur le transport de voyageurs, art. 59).
- L'employeur accompagne et soutient les collaborateurs qui ont été victimes d'un acte de violence.

Planifier des mesures techniques

Dès la planification de nouvelles infrastructures et de nouveaux véhicules, des mesures techniques doivent être prises de manière adaptée.

- Aménagement de l'espace de travail: couleurs adéquates, éclairage suffisant, proximité visuelle par rapport aux autres, absence d'objets pouvant servir d'armes blanches, issues de secours, vitre de séparation

- Surveillance vidéo, contrôles d'accès
- Boutons d'appel d'urgence, systèmes d'alarme

Mesures organisationnelles

Un concept de sécurité adapté à l'infrastructure ainsi qu'aux véhicules doit être élaboré et mis régulièrement à jour. Le préposé à la sécurité soutient les supérieurs pour son élaboration. Il ne faut pas oublier d'impliquer les collaborateurs concernés. Le concept de sécurité comprend notamment:

- Concept d'urgence: informer les collaborateurs des procédures d'alarme.
- Soutien aux collaborateurs: défusing (gestion du stress post-traumatique), débriefing, suivi d'une thérapie, etc.
- Mesures à prendre en cas de surcharge de travail ou de contraintes élevées: personnel supplémentaire
- Éviter le travail des collaborateurs seuls: Organisation du travail en équipe, mise en place de services de surveillance ou fourniture de moyens auxiliaires.
- Formation interne et communication: informer les collaborateurs des actes de violence dont ils peuvent être victimes au poste de travail, des mesures de prévention et des règles de base définies en la matière, organiser des jeux de rôles.
- Consignes relatives aux objets de valeur.

Mesures individuelles (comportement à adopter au contact des clients)

- Rester neutre et objectif lors des échanges avec la clientèle.
- Adopter une attitude tolérante, mais rigoureuse et créer un climat de respect mutuel.
- Expliquer clairement ce qui est autorisé et ce qui est interdit.
- Ne pas réagir à la provocation ou aux remarques ambiguës et conserver le recul nécessaire.
- Tenir compte des particularités socioculturelles.
- Ne pas répondre du tac au tac afin de prévenir toute escalade verbale.

- Imposer clairement au client un seuil de tolérance à ne pas dépasser.
- S'abstenir de toute remarque ne révélant pas une attitude purement professionnelle.
- Prendre les menaces au sérieux.
- En informer les supérieurs.
- Enregistrer les numéros d'appel d'urgence sur tous les téléphones (police, service du feu, poste de police local, préposé à la sécurité de service).

Comportement à adopter en cas de menaces et d'actes de violence

- Rester calme, apaiser la situation, déléguer le cas à un collègue.
- Assurer sa propre sécurité (retrait).
- Garder son sang-froid.
- Demander de l'aide, déclencher l'alarme.

L'essentiel pour la mise en œuvre

- Évaluez les risques.
- Formez et entraînez vos collaborateurs.
- Soyez toujours prêts à les écouter.

Publications complémentaires

- Aide-mémoire «Agressions contre le personnel de service», SEV
- Support de la police cantonale

Attestation de formation

Règle 10: Nous prenons des précautions pour prévenir les incivilités et les actes de violence.

Formation

Nom du formateur:

.....

Collaborateurs formés

Date

Nom, prénom

Signature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contrôle

Date

Responsable

Observations, mesures

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....