

Comment mettre en place un protocole de communication téléphonique ?

(Recommandations de la CNAM)

En novembre 2003, les partenaires sociaux de la Commission des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles ont adopté un texte sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour prévenir le risque routier professionnel. Dans cette recommandation, vous retrouverez les préconisations relatives à la gestion des communications téléphoniques : « Mettez en place votre protocole de communication ».

(Retrouvez le texte en cliquant ici : http://www.ameli.fr/fileadmin/user_upload/documents/rmissioncatmp.pdf)

En complément du rappel de l'interdiction d'utiliser le téléphone en situation de conduite à ses salariés, l'entreprise, pour être crédible, doit analyser ses besoins en matière de communication avec ses collaborateurs en mission, afin d'édicter des règles réalistes, acceptables, comprises et appliquées par tous.

NOS CONSEILS

I. Faire un état des lieux et analyser les conditions réelles d'utilisation du téléphone au volant de vos collaborateurs :

- Nombre d'appels sur les téléphones portables des collaborateurs au volant ?
- Motifs des appels effectués ou reçus ?
- Temps moyen de communication ?
- Degré d'urgence ?
- Le salarié a-t-il été formé ou informé sur les dangers du téléphone au volant ?
- Des dispositions concernant l'utilisation du téléphone sont-elles inscrites dans le règlement intérieur ou dans une note interne ?
- Équipement des véhicules ?

II. Identifier des pistes d'actions pour communiquer avec ses collaborateurs en toute sécurité :

- Afficher clairement l'interdiction d'utiliser son téléphone en conduite
- Donner l'exemple et sensibiliser l'encadrement pour éviter les appels pendant les temps de conduite
- Planifier des « moments » d'appel ou de consultation de sa messagerie dans la journée de travail, en dehors des temps de conduite
- Enregistrer une messagerie professionnelle uniformisée dans l'entreprise

L'absence de prise en compte de cette problématique dans le cadre des déplacements professionnels expose le chef d'entreprise à la faute inexcusable.

