# MANAGEMENT DES COMMUNICATIONS

**69%**

des salariés d'entreprises publiques ou privées conduisant un véhicule professionnel avouent répondre ou appeler un client, un collègue ou un prestataire alors qu'ils sont au volant

**54%**

déclarent que le rythme de travail et les objectifs fixés par l'entreprise nécessitent de poursuivre cette pratique dangereuse

*Source : Sondage IFOP de septembre 2016, pour l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière (ONISR).*

## IL EST DONC NÉCESSAIRE D'ANALYSER LES BESOINS AFIN D'ÉTABLIR DES RÈGLES DE COMMUNICATION ENTRE L'EXPLOITATION ET LES CONDUCTEURS ROUTIERS.

### Faire connaître et comprendre les dangers de communiquer en conduisant car ils induisent :

- une surcharge mentale (augmentation des temps de réaction, réduction de la concentration, diminution de la perception et de la vigilance)
- un coût pour le salarié lié à l'amende forfaitaire et à la perte de points (voire la perte du permis)
- un coût pour l'entreprise lié à l'indisponibilité d'un conducteur
- un élément à charge lors d'un accident de la route lié à la recherche de responsabilités (informations fournies par les opérateurs de téléphonie mobile)

### Évaluer la nécessité de communiquer pendant les déplacements entre l'exploitation et le conducteur

### Définir et formaliser un protocole de communication dans lequel seront établies des règles

### Faire appliquer les règles de communication définies dans le protocole

### Pour vous aider dans cette démarche, se poser les bonnes questions :

- Combien d'appels entrants et sortants arrivent chaque jour sur les téléphones des conducteurs ?
- Pourquoi doit-on appeler le conducteur et a-t-il besoin de nous appeler (réfléchir aux motifs des appels) ?
- Quel est le temps moyen d'un appel ?
- Quel est le degré d'urgence de l'appel ?
- Cet appel nécessite-t-il un traitement immédiat ?
- Comment organiser des pauses pour les appels ?
- Comment intégrer les appels personnels ?
- ...

Carsat Bourgogne-Franche-Comté - Septembre 2020 - Réf 15-20