Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat

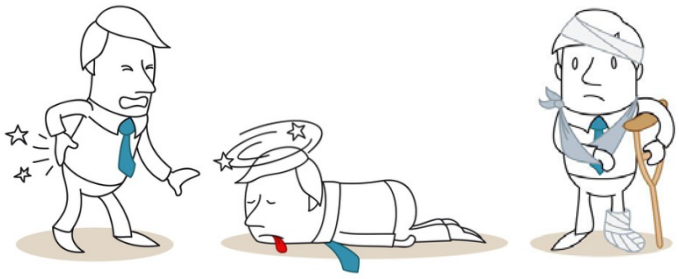
Université Lumière Lyon 2,
Faculté des Sciences-Economiques et de Gestion

Master Transports Urbains et Régionaux de Personnes (promotion 23)

Mahaut LEFEVRE

Quel est l'impact d'une politique de management « Qualité Sécurité Environnement » (QSE) sur les résultats en termes d'accidentologie ?

L'exemple de FACE, un programme de labellisation QSE interne



Stage de 6 mois (avril-septembre 2015), organisme d'accueil : Transdev

Maître de stage : Jean-Luc JOSSO,
responsable pôle QSE / Accessibilité

Direction Métiers – Pôle QSE
89 Rue de la Villette 69003 LYON

Mémoire de fin d'études
soutenu le 3 septembre 2015

Membres du jury :
Bruno FAIVRE D'ARCIER, Université Lyon 2
Jean-Luc JOSSO, Transdev
Christian DESMARIS, Sciences Po Lyon

Fiche bibliographique

[Intitulé du diplôme]
Master Professionnel Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP)

[Tutelles]
- Université Lumière Lyon 2
- Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)

[Titre]
Quel est l'impact d'une politique de management « Qualité Sécurité Environnement » (QSE) sur les résultats en termes d'accidentologie ?

[Sous-titre]
L'exemple de FACE, un programme de labellisation QSE interne

[Auteur]
Mahaut LEFEVRE

[Membres du Jury (nom et affiliation)]
Bruno FAIVRE D'ARCIER, Université Lyon 2
Jean-Luc JOSSO, Transdev
Christian DESMARIS, Sciences Po Lyon

[Nom et adresse du lieu du stage]
Transdev – Direction métier, Pôle QSE / Accessibilité
89 Rue de la Villette
69003 LYON

[Résumé]

Actuellement, les modes de vie sont en pleine évolution et les transports publics de voyageurs se doivent de s'adapter. En réponse à l'évolution de la demande, le groupe Transdev place la sécurité au centre de ses engagements. La sécurité gravite autour de la maîtrise des accidents du travail qui sont très coûteux pour le groupe, notamment en termes de déséquilibre organisationnel. Ainsi, pour la sécurité, l'enjeu du pôle QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) est une meilleure gestion de ces accidents, notamment via des projets de prévention et sensibilisation. Ce mémoire vise à une meilleure compréhension de l'impact des politiques QSE sur les résultats en termes d'accidentologie.

[Mots clés]
Transports public de voyageurs
Qualité, Sécurité, Environnement (QSE)
Accident du Travail (AT)
Management QSE
Label FACE

Diffusion :
- papier : [oui/~~non~~]*
- électronique : [oui/~~non~~]*

(* : Rayer la mention inutile)

Confidentiel jusqu'au :
30 septembre 2018

[Date de publication]	[Nombre de pages]	[Bibliographie (nombre)]
27 août 2015	105	46

Publication data from

[Entitled of Diploma]
Master Degree Diploma in Urban and Regional Passenger Transport Studies

[Supervision by authorities]
- Université Lumière Lyon 2
- Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)

[Title]
What is the influence of a 'Quality, Safety and Environment' (QSE) management politic on work-accident results?

[Subtitle]
The example of 'FACE', a label program in QSE matter.

[Author]
Mahaut LEFEVRE

[Members of the Jury (name and affiliation)]
Bruno FAIVRE D'ARCIER, Université Lyon 2
Jean-Luc JOSSO, Transdev
Christian DESMARIS, Sciences Po Lyon

[Place of training]
Transdev – Direction métier, Pôle QSE / Accessibilité
89 Rue de la Villette
69003 LYON
FRANCE

[Summary]

Currently, lifestyles are changing and public passenger transports has to adapt. In order to respond to the demand development, the firm Transdev places safety at the center of its commitments. Safety is tie with the control of work-accidents, which are very costly including in organizational imbalance. Thus, in safety, the stake of QSE committee (Quality, Safety, Environment) is a better management of these accidents, through prevention projects. The aim of this thesis is to understand the effect of QSE policy on work-accident results.

[Key Words]

Public passenger transports
Quality, Safety, Environment (QSE)
Work-accident
QSE management
FACE label

Distribution statement :
- Paper : [yes / ~~no~~]*
- Electronic : [yes / ~~no~~]*

(* Scratch the useless mention)

Declassification date :
September 30, 2018

[Publication date]	[Nb of pages]	[Bibliography]
August 27, 2015	105	46

L'homme et sa sécurité doivent constituer la première préoccupation de toute aventure technologique.

Albert Einstein

Remerciements

Ce stage de fin d'études et la rédaction de mon mémoire aura constitué une expérience professionnelle particulièrement enrichissante et je tenais à adresser mes remerciements à ceux qui m'ont guidé dans cette aventure.

Je remercie mon directeur de mémoire, **Bruno FAIVRE D'ARCIER**, pour ses conseils.

Je tenais à remercier **Jean-Luc JOSSO** de m'avoir fait confiance pour ce stage et ainsi de m'avoir offert l'opportunité d'en apprendre plus sur le domaine du QSE.

Je remercie également l'ensemble des **Responsables QSE territoriaux**, éparpillés aux quatre coins de la France, qui se sont montrés disponibles malgré la distance et ont toujours répondu présents pour éclairer mes interrogations.

Merci à l'ensemble de **mes collègues** « du 6ème étage », Transdev & Transdata, pour leur accueil et de m'avoir intégré comme un membre à part entière de l'équipe. Et un grand merci à **Marie-Hélène HOUDEMER** pour tous ces conseils.

Enfin, merci à **mon entourage** pour leur soutien au quotidien.

Sommaire

Fiche bibliographique 3
Publication data from 4
Remerciements 7
Sommaire 9

Introduction 11

Partie I. Contexte et cadre de l'étude 13
1. Transdev, un acteur du transport de voyageurs 13
2. Le département QSE 15
3. Les accidents liés au travail 24

Partie II. Analyses et résultats 29
1. Le choix de la zone d'étude 29
2. Le cas du territoire de l'IDF et du pôle IDFO 33
3. Le management QSE et le pôle IDFO 46

Partie III. Limites et perspectives 61
1. Qualité des données 61
2. Choix des méthodes 64
3. La prévention au cœur de la sécurité 66

Conclusion 71

Bibliographie 73
Sitographie 75
Annexes 79
Table des matières 99
Liste des tableaux 101
Liste des illustrations et graphiques 103
Table des sigles et abréviations 105

Introduction

Les grandes problématiques économiques, politiques et écologiques font évoluer les modes de vie français actuels. Le transport public de voyageurs n'échappe pas à cette vague de changement. Bien au contraire, il est l'un des domaines directement liés à la vie quotidienne qui fait l'objet des plus profondes mutations. En effet, les citoyens sont aujourd'hui plus mobiles et ils sont soucieux qu'il leur soit proposé un service confortable, qui allie qualité, adaptabilité et sécurité. L'enjeu des entreprises du secteur est de s'adapter à cette demande en offrant des moyens de transport intégrés aux cadres de vie actuels.

Le groupe Transdev, acteur majeur du transport de voyageurs, vise à offrir des *« mobilités qui réinventent les transports publics afin de concilier réponse aux besoins individuels et enjeux collectifs »*[1]. Laurence Broseta, directrice générale de Transdev France a rappelé que « *la sécurité [passe] avant tout* »[2]. Dans le domaine de la sécurité, les accidents liés au milieu du travail en sont la pierre angulaire, car ils sont très coûteux pour l'entreprise et ils peuvent conduire à une immobilisation du personnel blessé, soit un désordre organisationnel.

L'enjeu sécurité de Transdev est une meilleure gestion des accidents liés au travail afin de les réduire. Le Groupe souhaite que ces accidents ne soient plus *« perçus comme une fatalité, mais bien comme un dysfonctionnement de l'entreprise »*[3]. Le pôle Qualité, Sécurité, Environnement (QSE) et le programme de labellisation interne au Groupe, FACE, semblent jouer un rôle majeur pour que la sécurité soit perçue autrement, notamment comme une responsabilité commune.

La problématique de ce mémoire cherche à mieux appréhender le lien entre le management QSE et les accidents liés au travail : **« quel est l'impact d'une politique de management QSE sur les résultats en termes d'accidentologie ? »**. Problématique qui sera illustrée par l'exemple approfondi de l'Ile-de-France, des politiques QSE et du programme de labellisation FACE sur ce territoire.

La mission principale de ce stage est de comprendre pourquoi les quatre pôles qui composent le territoire de l'Ile-de-France n'ont pas les mêmes résultats en termes d'accidentologie. Le but final est de confirmer l'influence positive des mesures de prévention mises en place et d'orienter la prévention vers des axes plus précis ; soit une meilleure efficacité contre les accidents liés au travail.

Le rapport suivant s'articule autour de trois grandes parties. Le contexte lié à la problématique et les différents éléments composant cette dernière seront présentés dans la première partie de cette étude. La deuxième section présentera les analyses des données sur les accidents liés au travail de Transdev France et plus précisément en Ile-de-France, afin d'en déduire l'influence du pôle QSE et du label FACE. Enfin, les perspectives et limites de ce sujet d'étude seront exposées dans la dernière partie de ce rapport.

[1] Source : TRANSDEV, « Transdev en France. Ensemble, inventons votre mobilité » [en ligne]. 2014. p 2/12.
[2] Source : TRANSDEV, « En chiffres – Les valeurs que nous partageons » [en ligne]. 2013. p 2/2.
[3] Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 4/8.

Partie I. Contexte et cadre de l'étude

1. Transdev, un acteur du transport de voyageurs

A. *L'activité et les valeurs du Groupe*

Le groupe Transdev conçoit, construit et exploite des solutions de transport collectif ou individuel sur route, sur l'eau et par rail. Il est issu de la fusion de deux acteurs majeurs du transport de voyageurs, Veolia Transport et Transdev, en date du 3 mars 2011[4].

Le Groupe est un opérateur de transports publics et il est l'un des leaders mondiaux de la mobilité. D'ailleurs, le slogan de Transdev, « *inventons votre mobilité* » appuie cette position, tout en donnant une image d'entreprise engagée et volontaire.

Aujourd'hui, le groupe Transdev prône quatre valeurs :



La passion est au cœur de l'engagement quotidien des équipes. L'ouverture culturelle, la diversité, la motivation et le dialogue social sont encouragés pour que chacun exerce son métier dans « *un esprit d'entrepreneur responsable [et] une même volonté d'être le partenaire de confiance* ».[5]



La performance permet de créer de la valeur et d'offrir des mobilités qui auront des impacts bénéfiques, réels et durables.



L'entreprise est partenaire de ses clients, elle partage avec eux la même culture et elle est à leur écoute. Ce dialogue lui permet d'anticiper les besoins et les attentes de ses clients.



Pour faire face aux enjeux liés à la mobilité, Transdev s'engage à innover tout en assurant sa mission quotidienne d'opérateur de transport.

Figure 1. Logos des quatre valeurs du groupe Transdev
Source : TRANSDEV, « En chiffres – Les valeurs que nous partageons » [en ligne]. 2013. p1/2.

Transdev, dont le cœur de métier est le transport collectif, propose treize modes de transport : le train, le tram-train, le métro, le tramway, l'autocar, le bus à haut niveau de service, le bus, le ferry, le transport de personnes à mobilité réduite, la navette partagée, le taxi, l'auto-partage et le vélo. Le Groupe est présent sur tous ces modes de transport afin de proposer une réponse cohérente et diversifiée aux besoins de tous et chacun.

[4] Source : ARENSONAS Nathalie, « Veolia Transdev : le géant des transports publics est né » [en ligne]. 2011.
[5] Source : TRANSDEV, « En chiffres – Les valeurs que nous partageons » [en ligne]. 2013. p 1/2.

B. *Implantation géographique et chiffres clefs*

La France est le pays de naissance du groupe Transdev. Aujourd'hui, le Groupe est non seulement présent sur le territoire national, mais bénéficie également d'une dimension mondiale. Cette ouverture internationale lui permet d'enrichir ses connaissances, ses savoir-être et ses savoir-faire, néanmoins le marché français reste le cœur du développement du Groupe.

La carte ci-dessous illustre son implantation en 2014, dans vingt pays et sur cinq continents.

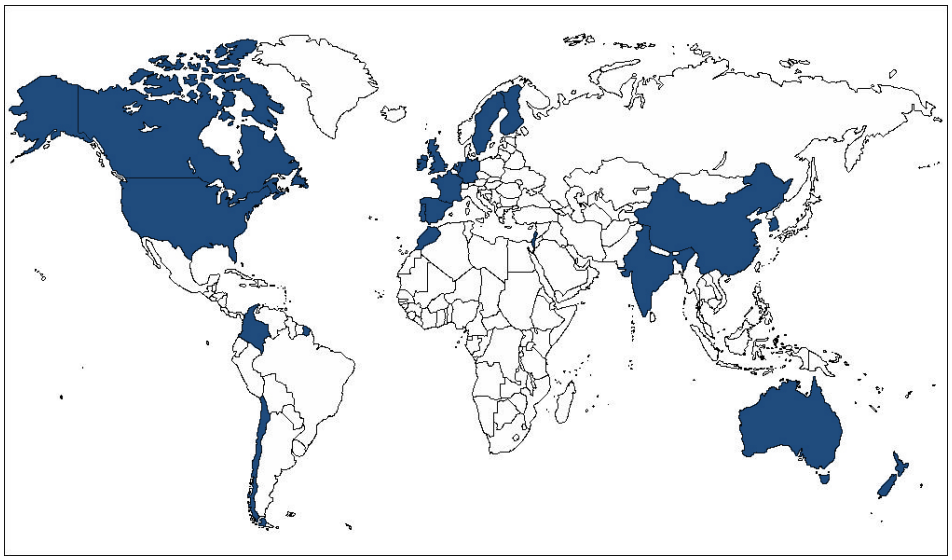


Figure 2. L'implantation géographique de Transdev dans le monde
Sources : TRANSDEV, « Transdev, acteur du global compact 2013 » [en ligne]. 2013. p 5/20.
CARTE DU MONDE, « Carte du monde vierge » [en ligne]. 2015.

Le Groupe est présent en Allemagne, en Australie, au Canada, en Chine, au Chili, en Colombie, en Corée du sud, en Espagne, aux Etats-Unis, en Finlande, en France, en Inde, en Irlande, en Israël, au Maroc, en Nouvelle-Zélande, aux Pays-Bas, au Portugal, au Royaume-Uni et en Suède.

En 2014, Transdev c'est :

- 6,6 milliards d'euros de chiffre d'affaires, donc 2,7 milliards en France ;
- 83 000 collaborateurs dans le monde, dont 38 000 en France ;
- 23 % des collaborateurs dans le monde sont des femmes ;
- 69 % des collaborateurs dans le monde sont des conducteurs.

Le souhait du Groupe est d'offrir des solutions personnalisées aux voyageurs, tout en alliant performance et mobilité responsable. Transdev a pour objectif de réinventer les transports publics en repensant les mobilités et ce, en conciliant les enjeux collectifs et les besoins individuels.

2. Le département QSE

A. *Le management QSE*

Le management QSE est de plus en plus présent dans les organisations. Il est omniprésent dans la recherche de rentabilité des entreprises, alors que ces dernières visent à satisfaire les attentes de leurs clientèles qui affichent un intérêt certain pour les trois domaines du QSE. Ainsi, l'origine du management QSE est associée à la demande de la clientèle, cette demande est également à l'origine des démarches touchant la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Le management QSE est un moyen pour les entreprises de réduire leurs coûts, ce qui accroît leur rentabilité, tout en répondant aux exigences de leurs clients.

Les démarches QSE ont pour objectif commun la protection de l'Homme et de son environnement. En ce sens, le département QSE accompagne les réseaux de transport de voyageurs dans les trois domaines du QSE, respectivement de le Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement.

a. *Le cadre normatif des trois domaines du QSE*

Le cadre normatif du QSE prend la forme de certifications pour chaque domaine :

- La norme de certification de la Qualité est ISO 9001, cette norme spécifie les exigences en termes de système de management de la qualité qu'une entreprise doit remplir lorsqu'elle souhaite prouver son aptitude à fournir un produit conforme aux exigences de sa clientèle et aux exigences légales ;
- Le référentiel, d'origine britannique, pour la Sécurité est OHSAS 18001, il détaille « *la méthode de mise en place d'un management de la santé et la sécurité au travail* » [6] . Le but premier est une meilleure gestion des risques afin de réduire les accidents liés au travail, de respecter la législation et d'améliorer ses performances ;
- La norme pour l'Environnement est ISO 14001, ce certificat liste « *les exigences relatives à un système de management environnemental permettant à un organisme de développer et de mettre en œuvre une politique et des objectifs, qui prennent en compte les exigences légales et les autres exigences auxquelles l'organisme a souscrit, et les informations relatives aux aspects environnementaux significatifs* »[7]. Cette norme ne concerne que les points environnements que l'entreprise a préalablement identifiés comme ceux potentiellement maîtrisables et sur lesquels elle a les moyens d'avoir une influence.

Ces certifications sont reconnues à l'échelle mondiale et permettent une homogénéisation des méthodes d'audit et ainsi une homogénéisation des sites labellisés qui répondent aux mêmes normes.

[6] Source : OHSAS-18001, « Ressources sur la norme OHSAS-18001 » [en ligne]. p 1/1.
[7] Source : ISO, « ISO 14001 : 2004, Systèmes de management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation » [en ligne]. 2004.

b. *Le département QSE du Groupe*

Depuis 2013, en France, Transdev est composé de pôles régionaux afin d'assurer aux clients une plus grande proximité, une meilleure réactivité et, *in fine,* une meilleure efficacité.

Quant au département QSE, il découpe la France en six territoires, qui comptent seize pôles régionaux. Enfin, les pôles régionaux sont eux-mêmes composés de réseaux.

La carte ci-contre illustre ce découpage.
A noter que chaque territoire est géré par un responsable territorial ; les pôles sont gérés par des Responsables de pôle et les réseaux comptent des Référents Sécurité et/ou des Agents QSE locaux. L'ensemble de ces responsables, agents, référents constitue la communauté QSE de Transdev.



Figure 3. Découpage de la France en six territoires QSE
Source : TRANSDEV, « Lettre QSE France n°1 ». 2015. p 1/4

Le tableau suivant dresse la liste des territoires, des pôles, leur composition et leur abréviation.

Territoire	Nom du pôle	Abréviation
Nord	Normandie	NORM
	Nord Pas-de-Calais Picardie	NPCP
Ile-de-France	Ile-de-France Est	IDFE
	Ile-de-France Ouest	IDFO
	Ile-de-France Sud	IDFS
	Ile-de-France Nord	IDFN
Nord-Ouest	Bretagne Pays-de-Loire	BPDL
	Centre Poitou-Charentes	CPCH
Nord-Est	Alsace-Lorraine	ALOR
	Bourgogne Franche-Comté Champagne Ardenne	BFCA
Sud-Ouest	Limousin Aquitaine	LIAT
	Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon	MPLR
Sud-Est	Côte-d'Azur Corse	CACS
	Provence	PROV
	Rhône Alpes Auvergne	RHAA

Tableau 1. Liste des pôles par territoire
Source : TRANSDEV, « Lettre QSE France n°1 ». 2015. p 1/4.

La qualité et la sécurité sont deux items au cœur du métier de transporteur de voyageurs et le public démontre un intérêt croissant pour les problématiques environnementales. En tant qu'acteur du transport public, le public transporté par Transdev ne fait pas exception à cette règle.

D'après le Responsable du pôle QSE, Jean-Luc Josso, le pôle QSE, « *a pour mission d'apporter aux pôles régionaux et aux réseaux qui leur sont rattachés […], l'accompagnement et l'expertise nécessaires dans les domaines de la Qualité, la Sécurité, l'Environnement* »[8]. Ainsi, le pôle joue un grand rôle pour accompagner le Groupe à fournir le meilleur service tout en respectant ces trois domaines.

[8] Source : TRANSDEV, « QSE France, présentation ». p 3/8.

c. *Les enjeux du management de la sécurité*

Le management de la sécurité tend à se développer de plus en plus. Actuellement, les politiques de sécurité des entreprises ont pour principal objectif d'intégrer la prévention des risques professionnels dans la gestion des accidents liés au travail. Ces accidents ayant une incidence sur les coûts et la qualité de l'organisation d'une entreprise, cette dernière a tout intérêt à améliorer la prévention pour réduire les risques professionnels et donc, *in fine*, les accidents.

Transdev France aborde les enjeux du domaine de la sécurité dans un plan d'actions sécurité.

Les principaux objectifs de ce plan, de 2013-2014, sont :

- Diminuer l'accidentologie et en maîtriser les coûts ;
- Responsabiliser, sensibiliser, former ;
- Communiquer
- Etre conforme à la réglementation ;
- Mettre en œuvre un Système de Management de la Sécurité (SMS).
  Un SMS est *« un dispositif de gestion combinant personnes, politiques, moyens et visant à améliorer les performances d'une entreprise* »[9] en termes de sécurité. Cet outil permet une meilleure maîtrise de l'organisation de l'entité, il offre un encadrement global et structuré des risques professionnels.

A noter que ce plan d'actions sécurité est soutenu par une campagne de communication. Le but de cette dernière est d'accompagner la démarche sécurité du Groupe par une communication interne et externe.

Afin de mettre en place le plan d'actions sécurité et sa campagne de communication, le pôle QSE s'appuie sur : les pôles régionaux, les centres d'exploitations, les Agents locaux QSE et les Référents Sécurité. Tous les réseaux ne comptent pas dans leur équipe un Agent QSE local. Dans ce cas, les démarches du plan d'actions sécurité sont gérées par leur Référent Sécurité.

Un Référent Sécurité a pour tâche de gérer les activités de protection et de prévention des risques professionnels. De plus, depuis 2011, le code du travail et l'article L 4644-1[10] imposent à chaque entreprise de compter un Référent Sécurité dans son équipe, ou de pouvoir faire appel à un référent externe. Cette loi renforce la volonté de Transdev d'assurer une meilleure communication QSE interne, notamment en termes de sécurité.

Le plan d'actions et de communication sécurité ont pour but de développer la sensibilité à la notion de la sécurité de tous les collaborateurs et d'asseoir une véritable culture sécurité au sein du Groupe. En ce sens, il semble primordial d'engager les équipes dirigeantes des réseaux dans une démarche quotidienne de sécurité, et ainsi, les équipes dirigeantes répondront cette « logique sécurité » au sein de leur(s) réseau(x).

[9] Source : GABBAI et LIERS, « Système de Management de la Sécurité et de la Santé au travail » [en ligne]. 2009
[10] Source : LEGIFRANCE, « Code du travail – Article L4644-1 » [en ligne]. 2011.

Le plan d'actions sécurité 2013-2014 est basé sur les mesures suivantes :

- La nomination dans chaque pôle d'un Référent Sécurité ;
- La vérification de la conformité réglementaire des équipements ;
- La mise en place du plan de communication sécurité ;
- La continuité du programme FACE dans le domaine de la sécurité ;
- La mise en place du suivi des indicateurs de performance (taux de fréquence, gravité, coût). Cette démarche a pour but d'informer et d'atteindre de meilleurs résultats ;
- La mise en place d'un cycle de formation et de sensibilisation sécurité.

Les formations ont pour but de responsabiliser les collaborateurs à une démarche sécurité. Elles visent les directeurs de réseaux, les correspondants locaux des Ressources Humaines (RH) et les membres de la communauté QSE. De plus, pour atteindre l'objectif principal de réduire les coûts liés à l'accidentologie et aux Maladies Professionnelles (MP), des formations sont proposées afin de restaurer la qualité des déclarations et le suivi des dossiers sur le logiciel qui les traite, Acciline.

Le plan d'actions sécurité compte plusieurs actions supplémentaires :

- Les initiatives sécurité France

Elles ont pour but de stimuler la mise en œuvre d'actions et de valoriser les bonnes pratiques. Le principe est de présenter des actions mises en place durant l'année qui visent à atteindre une meilleure sécurité. Ces actions sont soumises à un vote, avec à la clef un voyage dans un site européen exemplaire en termes de sécurité (voyage éducatif et touristique).

- Les journées sécurité

Elles ont pour enjeu d'engager, d'impliquer et de responsabiliser les collaborateurs et les managers. Il s'agit d'une journée par réseau qui est dédiée à une « chasse aux risques » par équipe. Le but est d'identifier des situations à risques, ou qui ne sont pas conformes, puis de proposer des corrections et/ou actions possibles pour résorber, voire supprimer, le risque.

- Les causeries sécurité (ou quart d'heure sécurité)

Elles sont un support d'animation pour échanger sur la sécurité au sein des réseaux.

- Les « safety awards »

Il s'agit d'une compétition interne au Groupe, mise en place en 2014, dont l'inscription est basée sur le volontariat. Les salariés postulent par catégorie, il en existe quatre. La première est « HERO », il faut accomplir un acte courageux pour protéger, éviter ou réduire l'impact d'une situation sur les clients, services, ou collègues. La seconde catégorie est « INNOVATION », il faut présenter ou mettre en place une idée nouvelle ou une action améliorée qui a apporté une amélioration dans le quotidien pour protéger, éviter ou réduire l'impact d'une situation sur les clients, services, ou collègues. La troisième catégorie est « ENGAGEMENT », il faut démonter une action spécifique, inscrite dans la durée, pour protéger, éviter ou réduire l'impact d'une situation sur les clients, services, ou collègues. Enfin, la dernière catégorie est « PERFORMANCE », il faut démonter une amélioration significative par rapport à l'année précédente dans des indicateurs clés de la performance sécurité.

Les actions et mesures du plan de sécurité sont soutenues par une campagne de communication. Dans le cadre de cette dernière, six affiches sécurité ont été développées. Elles ont pour but de sensibiliser à différents types de dangers, d'engager les collaborateurs dans une démarche sécurité quotidienne, de partager les bonnes pratiques et d'asseoir une véritable culture sécurité dans le Groupe.

L'image ci-contre est une des affiches sécurité de 2014. La totalité des six affiches et leur détail est présenté en Annexe 1, « Affiches de sécurité – Campagne 2014 », page 80 .

Cette campagne s'articule autour de deux thématiques tous les quatre mois, l'enjeu est de relayer les affiches afin de toujours accrocher l'attention, tout en le sensibilisant et l'informant les collaborateurs, aux différentes problématiques sécurité.



Figure 4. Affiche sécurité 2014
Source : TRANSDEV, « Réunion pôle QSE 08-07-2014 ». 2014. p 20/31.

Pour renforcer l'impact de la campagne de communication, chaque affiche est déclinée sous forme de mémento individuel, qui propose de nombreux conseils pratiques et qui résume les consignes majeures applicables aux situations des affiches. Enfin, en fin d'année, un quiz sur ces mémentos renforce l'impact individuel et permet d'en évaluer l'ampleur pour l'équipe QSE.

A noter qu'à la fin de 2014, 78 % des réseaux avaient affiché la campagne de communication sécurité et moins de 10 % des réseaux avaient réalisé des causeries sécurité.

Ainsi, le plan d'actions sécurité propose une sensibilisation collective via la campagne visuelle (affiches, slogans, etc.), une sensibilisation en équipe (par exemple via les causeries sécurité) et une sensibilisation individuelle (mémento individuel et quiz). Transdev est donc conscient qu'une meilleure gestion des accidents est d'une importance cruciale pour améliorer la Sécurité.

Pour 2015-2016, Transdev confirme ces efforts par la volonté :

- D'améliorer les indicateurs sécurité qui ont un impact sur la performance du Groupe ;
- De poursuivre le déploiement du programme de labellisation FACE ;
- De renforcer la mise en place des causeries sécurité ;
- D'appuyer ces actions par une nouvelle campagne de communication sécurité.

Le plan d'actions sécurité 2015-2016 met l'accent sur des messages de sécurité qui se veulent plus proches du comportement professionnels des différents acteurs du Groupe et sont donc plus proches de la réalité quotidienne du terrain. La campagne de sécurité 2015 compte six nouvelles affiches, elles sont présentées en Annexe 2, « Affiches de sécurité – Campagne 2015 », page 81.

B. *Le label FACE*

a. *Présentation du programme de labellisation*

FACE est un système de management né suite à la fusion de Veolia Transport et Transdev en 2012. C'est un système d'audit interne et un programme de labellisation respectueux du cadre réglementaire et d'autres exigences d'une démarche QSE (cf Partie I. 2. A. a) Le cadre normatif des trois domaines du QSE, page 15). FACE permet de déployer des méthodes communes aux trois domaines du QSE, de sensibiliser et d'impliquer les équipes, favorisant la naissance de nouvelles idées. Enfin, il permet de bénéficier des avancées des autres établissements du Groupe.

Les exigences du label FACE portent sur l'organisation et la réalisation du service de transporteur et chaque entité du Groupe détermine ses propres objectifs de labellisation selon leurs capacités.

Le programme FACE tire son nom des trois niveaux qui le structure : Fondamentaux (F), Amélioration Continue (AC) et Excellence (E). Ces trois niveaux sont détaillés ci-dessous.

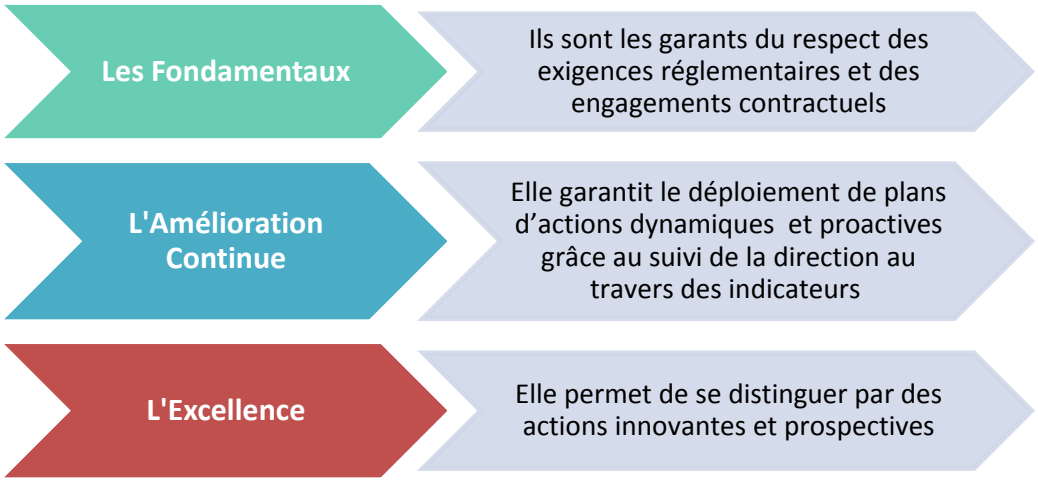


Figure 5. Les trois niveaux du label FACE
Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 3/8.

Le but de ce label est de présenter des établissements capables de fournir un service fiable et dont les activités sont gérées de façon efficace et responsable. Les certifications externes (ISO et OHSAS) ont le même objectif, mais leur coût est un frein pour de nombreuses entités. Transdev, via le programme FACE, s'inscrit dans une démarche QSE avec des conditions équivalentes aux normes externes, mais à un coût accessible et compatible avec les activités des sociétés du Groupe. Ainsi, ce label permet l'allégement du poids des certifications externes, car FACE est d'ores et déjà un premier pas vers ces normes externes.

A noter que, contrairement aux certificats externes, FACE n'est pas basé sur le volontariat, car il est le gage du groupe Transdev d'un *« niveau de qualité et d'implication optimale au service des collectivités, du public et de la société »*[11].

[11] Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 5/8.

Ainsi, le programme FACE se décompose selon les trois domaines du QSE :



La démarche Qualité de ce label *« contribue à respecter l'ensemble des spécifications définies contractuellement avec [les] donneurs d'ordre et de satisfaire durablement les besoins et les attentes des clients voyageurs »*[12].

L'engagement Sécurité du programme FACE se traduit par *« la mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail [qui] entre dans le cadre d'une stratégie de gestion des risques afin de réduire le nombre d'accidents, de se conformer à la législation et d'améliorer [les] performances générales »*[13] de Transdev.

Enfin, pour l'Environnement, l'enjeu est de maîtriser l'impact des activités sur l'environnement et implique une *« interdépendance entre développement économique et qualité de l'environnement »*[14].

Figure 6. Logos QSE du label FACE
Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 4/8.

Un tel système interne de management favorise la mise en place de procédures formelles qui ont pour objectif de réduire les risques QSE dans les activités du Groupe et l'environnement de travail.

FACE est un management par objectifs, une démarche d'amélioration formalisée et un langage commun en QSE. Ainsi, il permet de réduire puis d'éliminer les dysfonctionnements récurrents en QSE, de clarifier les responsabilités et l'autorité de chaque collaborateur et, *in fine*, de réaliser des bénéfices en termes de productivité, de confort et de sécurité dans le travail.

Pour que le programme de labellisation FACE soit reconnu de manière interne et externe, il suit la démarche suivante de validation :

- Un audit terrain qui est réalisé par des auditeurs internes du pôle QSE ;
- Une validation des procédures du référentiel FACE par le Bureau Veritas Certification (BVC), leader mondial des services de certification, de conformité et d'évaluation dans les domaines Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE) ;
- Une commission nationale de labellisation qui comprend six membres (dont un auditeur de BVC), chaque dossier d'audit validé doit l'être à l'unanimité par la commission.

Le label FACE est co-décerné aux réseaux par Transdev et BVC, pour 2 ans. L'entreprise doit chaque année prouver le maintien de ses engagements via un audit de suivi, et à l'issue de la période de 2 ans, un nouvel audit est réalisé. En cas de non-continuité des engagements d'une société, le label lui sera retiré.

[12] Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 4/8.
[13] Source : *Ibid*.
[14] Source : *Ibid*.

b. *Le détail du label FACE Sécurité*

Pour le domaine de la sécurité en QSE, le label FACE suit donc la structure en trois étapes explicitées précédemment (cf Partie I. 2. B. a) Présentation du programme de labellisation, page 20). Puis il se décompose en exigences par niveau, dont le détail est illustré ci-dessous.

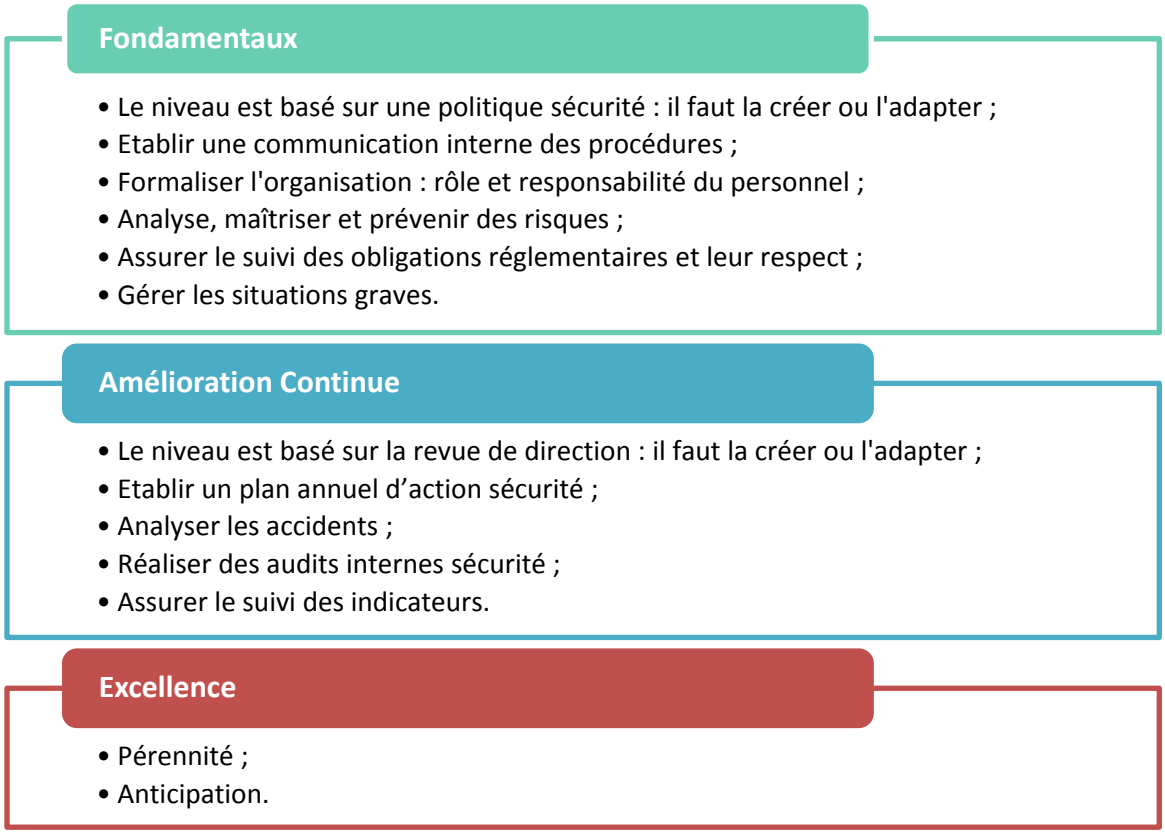


Figure 7. Les exigences de chacun des trois niveaux du label FACE
Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 6/8.

Lors d'un audit pour la sécurité, selon le niveau (F, AC ou E), les différentes exigences établies ci-dessus seront vérifiées afin d'en déduire des conformités et/ou des points sensibles et/ou des non-conformités. Un extrait d'une grille type d'audit QSE pour niveau Fondamentaux est présenté en Annexe 3, « Extrait grille type d'audit - Niveau F », page 82.

Un point sensible est, comme son nom l'indique, un point auquel l'entité devra accorder une attention particulière. L'entité devra améliorer ce point pour clairement afficher une conformité lors du prochain audit. Un point sensible ne place pas l'entité dans une situation de danger et n'est donc pas classé en non-conformité, il doit être levé avant l'audit suivant. Quant aux non-conformités, elles doivent devenir des conformités sous un certain délai, au risque que le label de l'entité soit retiré.

Les auditeurs sont des Responsables QSE territoriaux. Leur rôle est d'accompagner les entités dans leur démarche de labellisation ; ainsi, ils profitent de cet examen pour établir les points forts et d'amélioration de l'entité, et dresser un bilan des résultats atteints.

A noter que pour FACE Sécurité, une revue de direction est une réunion planifiée pour faire le point sur le SMS et d'ainsi en déduire les actions à mettre en place pour l'améliorer.

c. *Etat de l'avancement du label FACE en France*

En lançant le programme FACE il y a 3 ans, Transdev avait pour ambitieux objectif :

- De labelliser l'ensemble de ses réseaux au niveau F pour la Qualité et la Sécurité ;
- De labelliser une part notoire de ses réseaux au niveau F pour l'Environnement.

L'avancement de FACE en mars 2015 est illustré par le tableau ci-dessous.

	Aucun label	F	AC	E	Cumul des trois niveaux
Q	31 %	33 %	36 %	-	**69 %**
S	23 %	67 %	10 %	-	**77 %**
E	60 %	36 %	4 %	-	**40 %**

Tableau 2. Etat d'avancement du label FACE, Transdev France - mars 2015
Source : Réunion pôle QSE France – 08-04-2015

Le programme de labellisation interne FACE vise à « *démontrer aux voyageurs et aux clients (les Autorités Organisatrices en particuliers les collectivités territoriales) que les activités sont gérées de façon efficace et responsable* »[15].

Ainsi, les objectifs du label interne ont été affinés de façon à atteindre les niveaux suivants, pour début 2016, en cumul des trois niveaux :

- Atteindre 90 % d'entités labellisées en Qualité ;
- Atteindre 95 % d'entités labellisées en Sécurité ;
- De poursuivre les pré-audits pour atteindre une part significative de labels Environnement.

[15] Source : LE GOFF Yann-François, « un exemple de labellisation interne ; le label FACE Qualité de Transdev » [en ligne]. 2013.

3. Les accidents liés au travail

A. *Les différents types d'accidents et leur gestion*

a. *Définition des trois types d'accidents liés au travail*

Dans le domaine du transport de voyageurs, les accidents en lien avec le travail sont au centre des problématiques liées à la sécurité. Les accidents dans le milieu du travail se décomposent en trois types, les Accidents du Travail (AT), les accidents de trajet (AJ) et les Accidents Bénins (AB).

- Les Accidents du Travail
  Ils désignent par définition « *un accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail, quelle qu'en soit la cause* »[16]. Ils doivent répondre à trois conditions : le fait accidentel, l'origine professionnelle et la présence de lésion(s).

- Les accidents de trajet
  Ils doivent répondre aux trois mêmes conditions des AT. De plus, ils surviennent lors d'un parcours aller-retour effectué par le salarié entre le lieu de travail et sa résidence principale (ou résidence secondaire si elle présente un caractère de stabilité), ou entre le lieu de travail et celui où le salarié se restaure habituellement. Un AJ survient « *pendant le temps normal du parcours, compte tenu des horaires habituels du salarié et des nécessités de l'emploi qu'il occupe* »[17].

- Les Accidents Bénins
  Ils désignent les AT et AJ bénins, soit des accidents qui « *semblent a priori être sans grande conséquence sur la santé, et [n'entraînent] ni arrêt de travail, ni soins médicaux* »[18]. Ces accidents sont enregistrés dans un registre et ne donnent pas lieu à une déclaration d'accident auprès de la CPAM[19], sauf en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne accidentée.

En cas d'Inaptitude Temporaire (IT), les AT et AJ conduisent à des arrêts de travail, d'une durée maximale de 3 ans. Si l'état de santé ne permet pas un retour au travail après ces 3 ans, le personnel concerné est en situation d'Inaptitude Permanente Partielle (IPP).

[16] Source : SERVICE PUBLIC, « Qu'est-ce qu'un accident du travail » [en ligne]. 2013.
[17] Source : MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL, « L'accident du travail, l'accident de trajet et la maladie professionnelle » [en ligne]. 2014.
[18] Source : CARSAT, « Registre des accidents du travail bénins » [en ligne]. 2015.
[19] Caisse Primaire d'Assurance Maladie

b. *La gestion des accidents liés au travail*

Les entreprises doivent déclarer les AT et AJ à la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT). Transdev utilise le logiciel Acciline, il permet d'enregistrer les dossiers pour les AT et les MP. Quant à la CARSAT c'est un « *organisme [privé] de sécurité sociale à compétence régionale* »[20] ayant une mission de service public qui intervient pour les problématiques des retraites, de l'action sociale et de la gestion des risques professionnels. Elle est sous la tutelle de deux caisses, l'Assurance Retraite et l'Assurance Maladie.

La CARSAT n'autorise pas les entreprises de transport de voyageurs à tenir un registre des AB. De plus, la CARSAT définie les AJ en délimitant le lieu de travail au « portail » de l'entreprise. Cette délimitation pose problème, car tous les établissements de Transdev n'en sont pas équipés et ainsi, la délimitation de l'espace de travail n'est pas claire, ce qui peut engendrer des déclarations d'AT pour des AJ ou vice-versa. Les AJ sont également délimités par l'heure de la prise et fin de service, or les systèmes de pointage n'existent pas toujours sur tous les sites du groupe Transdev.

Ainsi, les AJ et les AB ne seront pas étudiés en détails et la présente étude se concentrera sur l'analyse des AT, qui est la principale source d'accidents en lien avec le travail.

B. *La tarification des AT*

En France, les accidents liés au travail et les MP sont collectivement assurés. Les entreprises cotisent en fonction de leur secteur d'activité, de leur taille, de la fréquence et de la gravité des sinistres, c'est-à-dire des accidents.

Depuis 2012, la CARSAT a revu sa tarification des AT, soit le taux de cotisation des établissements. Ce taux est calculé chaque année en fonction de la sinistralité des entreprises ; chaque organisme est rattaché à une catégorie de risque qui dépend de son activité principale. Cette révision de la tarification vise à la rendre plus simple et plus lisible, pour permettre une meilleure réactivité des établissements en termes de prévention.

Le taux brut de cotisation est obtenu par le rapport entre la valeur du risque et la masse salariale de l'entreprise sur les trois dernières années. Ce taux indique la fraction du taux qui est applicable aux établissements et qui est imputable aux accidents. À ce taux brut, quatre majorations fixées par arrêté ministériel sont appliquées, permettant d'obtenir le taux net réel qui est le taux applicable. Chaque année, ces majorations couvrent le coût des AJ, les frais de reversement et de fonctionnement à l'Assurance Maladie au titre de la sous-déclaration des sinistres, des transferts vers les autres régimes et les fonds dédiés à des prises en charge spécifiques (amiante et pénibilité).

En résumé, le taux brut de cotisation se calcule par le rapport suivant[21] :

$$\frac{\text{Coût moyen par catégorie} * \text{Nombre de sinistres de l'établissement par catégorie sur 3 ans}}{\text{Masse salariale sur 3 ans}}$$

[20] Source : CARSAT, « Présentation de la Carsat » [en ligne].
[21] Source : CARSAT, « Comprendre votre tarification AT/MP » [en ligne].

Le taux de cotisation des entreprises compte une valeur du risque et elle est calculée sur les trois dernières années. Par exemple pour un taux de cotisation de 2013, ce sont les années 2009, 2010 et 2011 qui rentreront dans le calcul du taux de cotisation. La valeur du risque est obtenue par *« la somme des coûts moyens des sinistres évalués en fonction de leur gravité »*[22].

Le coût des sinistres comprend les frais hospitaliers, les frais médicaux, les frais pharmaceutiques et les indemnités journalières qui sont pris en charge au cours de l'année, quelle que soit la date du sinistre. Une entreprise peut donc devoir supporter des coûts des années durant alors que l'AT originel n'a pas eu lieu la dite année du calcul de la valeur du risque.

La gravité des sinistres est classée selon un barème de coûts moyens qui est déterminé pour chaque secteur d'activité selon l'ensemble des dépenses liées aux sinistres d'une même catégorie. Il existe deux familles de catégories de coûts moyens, présentées ci-dessous, dont les barèmes sont fixés par arrêté ministériel chaque année : les IT et les IPP. A noter qu'un même sinistre peut être rattaché à une catégorie dans chaque famille. Quand un accident est rattaché à une catégorie, l'entreprise devra en supporter un coût supplémentaire : un forfait.

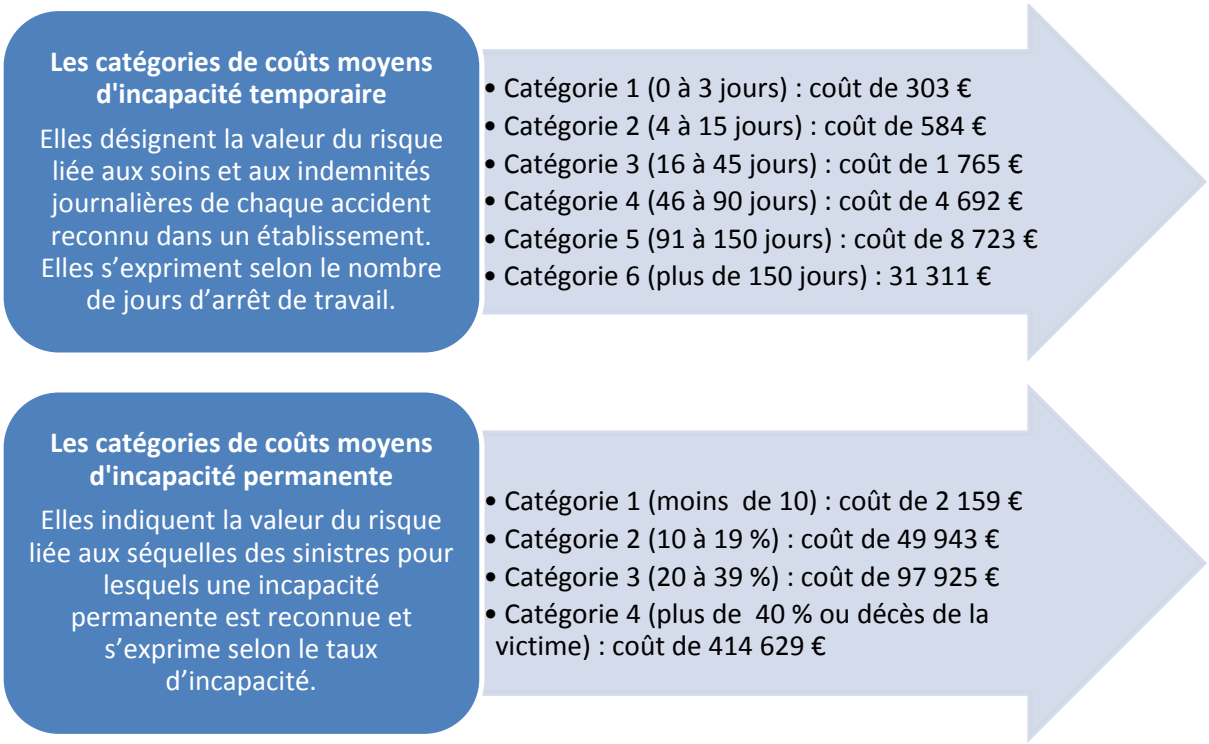


Figure 8. Les forfaits des deux familles de catégories de coûts moyens
Sources : CARSAT, « Comprendre votre tarification AT/MP » [en ligne]. p 5/8.
CARSAT, « Taux de cotisation et coûts moyens 2015 » [en ligne]. 2014. p 2/2.

La CARSAT, via cette nouvelle tarification et la réduction du délai entre les conséquences des accidents et le taux de cotisation, incite les entreprises à agir plus rapidement vis-à-vis des situations à risques. La nouvelle tarification vise ainsi à éviter les accidents au sein des établissements. Elle est plus incitative à la prévention, car les entreprises peuvent diminuer leurs taux de cotisation en évaluant leurs risques et en mettant en place des mesures de prévention adaptées.

[22] Source : CARSAT, « Comprendre votre tarification AT/MP » [en ligne]. p 4/8.

Le groupe Transdev, acteur incontournable du transport de voyageurs, inscrit la sécurité comme l'un de ces principaux enjeux et donc les AT, qui sont centraux à cette problématique.

Les AT sont, en effet, très contraignant pour l'entreprise, car ils immobilisent du personnel et entraine des frais. De plus, la CARSAT a développé une nouvelle tarification des AT plus coûteuse. Ainsi, les forfaits dont calculé selon la gravité des AT (nombre de jour(s) d'arrêt et/ou taux d'IPP). Cette tarification vise à inciter les organismes à revoir leurs mesures préventions des risques professionnels afin de réduire des AT de plus en plus coûteux, en termes de forfait comme de désordre organisationnel (dû au personnel manquant).

Pour maîtriser ses AT, l'entreprise compte sur les politiques du pôle QSE, soit le plan d'actions sécurité, la campagne de communication associée et le programme interne de labellisation FACE.

FACE incite les réseaux à repenser leurs quotidiens pour créer des nouvelles gestuelles/postures plus sûres, en ce sens il dresse une liste non-exhaustive des actions à mener pour atteindre cet objectif, par niveau (Fondamentaux, Amélioration Continue ou Excellence).

Ainsi, ce label, en plus d'instaurer une « logique sécurité » au sein des réseaux, valorise toutes actions QSE qu'ils mettent en place en termes de sécurité.

Partie II. Analyses et résultats

1. Le choix de la zone d'étude

A. *Principaux résultats de Transdev France*

En 2013, Transdev France compte 2 367 AT, chiffre qui reste relativement stable en 2014. En effet, les résultats de l'année 2014 illustrent une hausse très marginale de 1 %, soit un total de 2 398 AT.

Le tableau suivant présente, pour Transdev France, en 2013 et 2014 :

- Le nombre d'AT total selon le sexe ;
- Le nombre d'AT avec arrêt, selon le sexe.

	2013	2014	Evolution
Nombre d'AT	**2 367**	**2 398**	**+ 1 %**
Part d'homme	77 %	77 %	-
Part de femme	23 %	23 %	-
Nombre d'AT avec arrêt	1 676	1 818	**+ 8 %**
Part d'homme	76 %	78 %	+ 2 %
Part de femme	24 %	22 %	- 2 %

Tableau 3. Répartition des AT totaux par sexe, et des AT avec arrêt par sexe, Transdev France – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Comme présenté précédemment, le nombre total d'AT est en très légère hausse entre 2013 et 2014 (de 1%) et les AT avec arrêt augmentent de 8 % entre 2013 et 2014.

La part d'AT avec arrêt dans le nombre total d'AT est très majoritaire : en 2013, les AT avec arrêt représentaient 71 %, contre 76 % en 2014 (soit une hausse de 5 %).

La répartition des accidents selon le sexe est cohérente avec le nombre d'homme et de femme parmi les effectifs. En effet, Transdev compte 23 % de femmes et 77 % d'homme et le nombre d'AT selon le sexe corrobore cette répartition des effectifs selon le sexe.

Afin de mieux comprendre les AT avec arrêt de Transdev France, le tableau ci-dessous présente le nombre d'AT selon la durée de l'arrêt, soit des AT entrainant des IT, et le nombre d'AT selon le taux d'IPP (pour 2013-2014).

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	1 676	1 818	**+ 8 %**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	147	161	+ 10 %
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	**591**	**600**	+ 2 %
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	**433**	**466**	+ 8 %
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	195	242	**+ 24 %**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	114	137	**+ 20 %**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	196	212	+ 8 %
Nombre de journées perdues (IT)	113 601	124 269	+ 9 %
Nombre total d'AT avec IPP	29	10	**- 66 %**
Nombre AT avec IPP inférieur à 10%	22	5	- 77 %
Nombre AT avec IPP entre 10 et 19%	5	3	- 40 %
Nombre AT avec IPP entre 20 et 39%	0	0	-
Nombre AT avec IPP supérieur à 40%	0	0	-
Nombre AT mortel	2	2	-
Coût (forfait CARSAT) en €	10 326 719	11 180 002	+ 8 %

Tableau 4. Nombre d'AT selon la catégorie de l'arrêt et du degré d'IPP, Transdev France – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

A noter que le calcul de coût des AT présenté dans le tableau ci-dessus, ne comprend que les coûts fixes, soit les forfaits de la CARSAT (cf Partie I. 3. B. La tarification des AT, page 25) et ne comprend pas les coûts variables tels que les frais médicaux, ou les coûts liés à d'éventuels remplacements. Ce calcul « coût (forfait CARSAT) » a pour but de donner un ordre d'idée du coût supporté par le Groupe en cas d'AT, coût qui ne peut qu'augmenter avec l'ajout des coûts variables non pris en compte dans ce calcul.

Ce récapitulatif des principaux résultats en termes d'accidentologie montre :

- Une hausse des IT entre 2013 et 2014 (en moyenne de 12 %) ;
- Contre une baisse des IPP (en moyenne entre 2013 et 2014, de 61 %).

Ainsi, l'année 2014 compte plus d'AT avec arrêt (+ 8 %) mais compte moins d'AT avec IPP (- 66 %).

En 2013 et 2014, deux catégories d'AT avec arrêt, sortent du lot par leur grand nombre d'AT. Il s'agit des catégories d'IT suivantes : les AT avec arrêt de 4 à 15j et ceux de 16 à 45j.

Toutes les catégories d'IT ont des résultats en hausse. Deux de ces catégories accusent une forte augmentation : les AT avec arrêt de 46 à 90j et ceux de 91 à 150j (respectivement, de 24 % et 20 %).

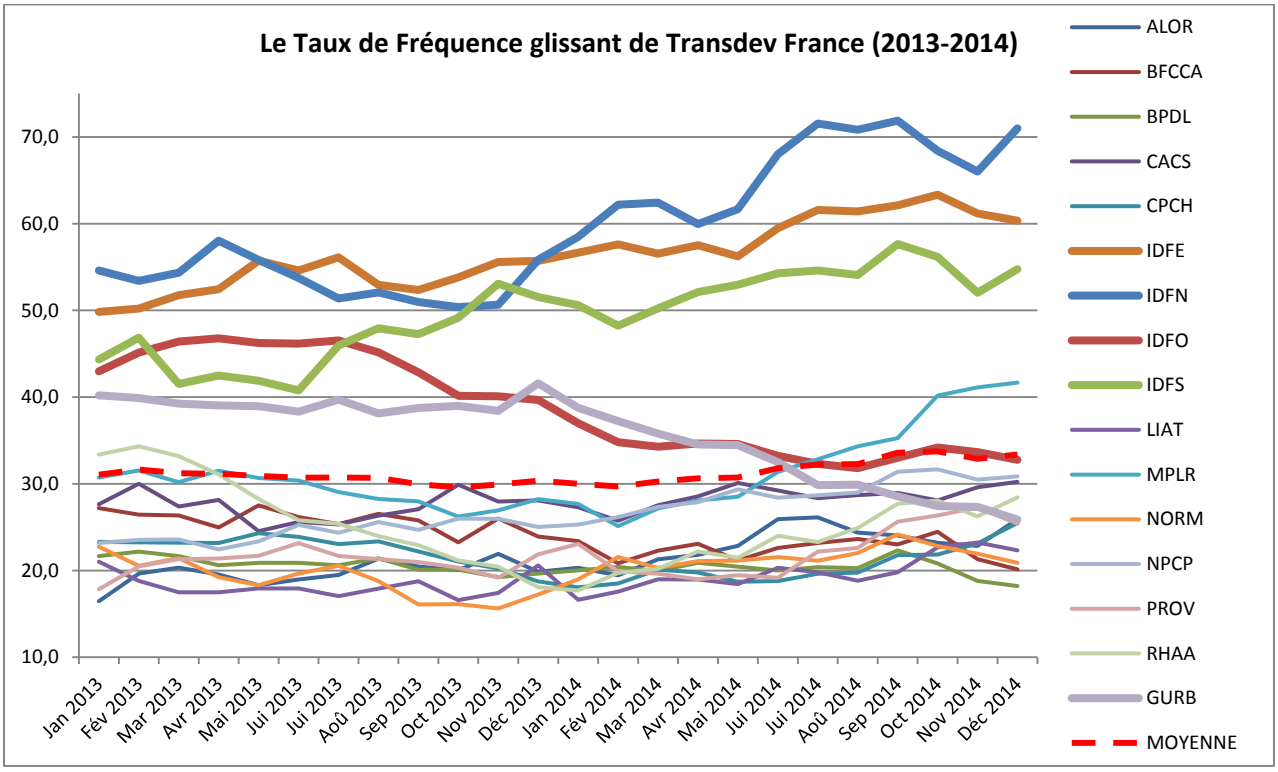
Les AT qui entrainent des IPP représentent, en moyenne sur 2013 et 2014, 1 % des AT totaux. Toutes les catégories d'AT avec IPP voient leur nombre diminuer en 2014, exception faite du nombre d'AT mortel.

B. *Taux de Fréquence et Taux de Gravité de Transdev France*

D'après l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS), le Taux de Fréquence (TF) désigne le nombre d'AT avec arrêt de travail supérieur à un jour, au cours d'une année (12 mois) par million d'heures travaillées. A noter que le nombre d'heures travaillées est calculé en multipliant l'effectif équivalent temps plein par le nombre d'heures de travail par an d'une personne à temps plein.
Le TF est calculé par le rapport suivant :

$$TF = \frac{Nombre\ d'AT avec\ arrêt * 1\ 000\ 000}{Nombre\ d'heures\ travaillées}$$

Le TF moyen en 2013 de Transdev France est de 30,7, et il reste relativement stable en 2014 avec 31,8. Le graphique suivant présente le TF glissant au niveau national du Groupe en 2013 et 2014.



Graphique 1. Taux de Fréquence glissant, Transdev France (16 pôles et moyenne nationale) - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

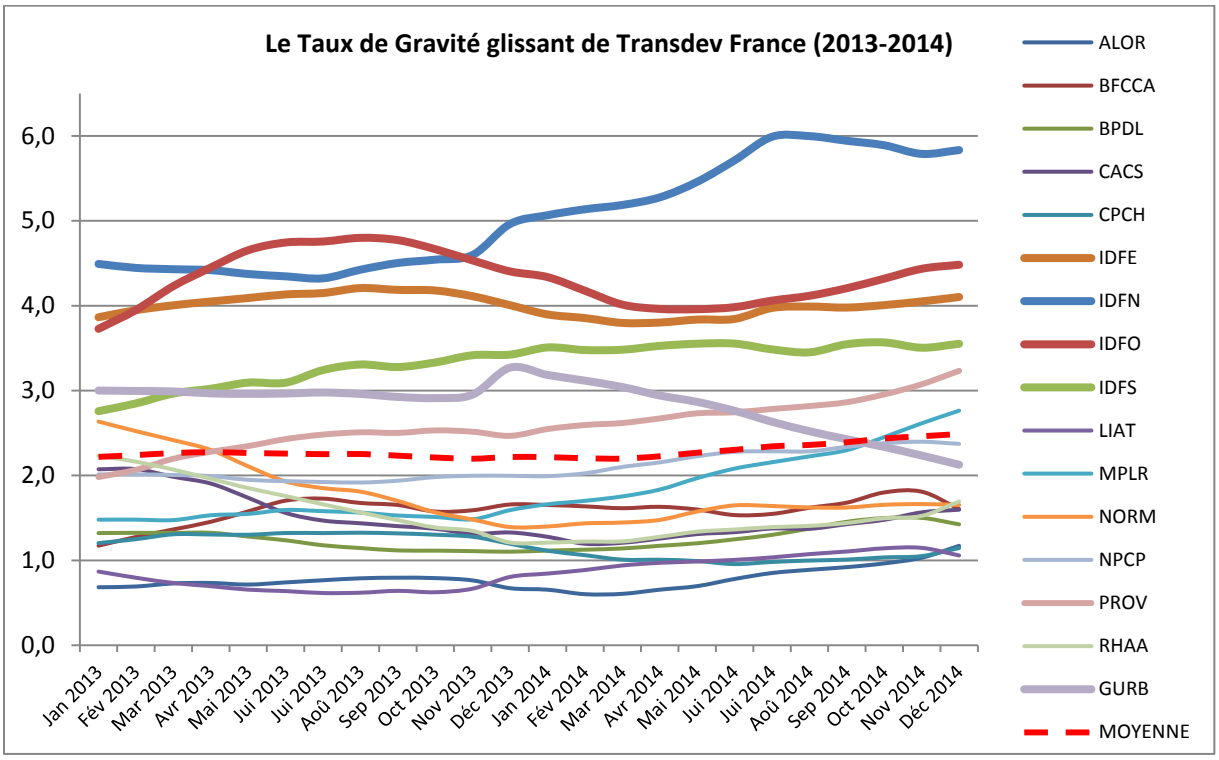
La moyenne de Transdev France (soit des seize pôles présentés) est représentée en pointillés rouges. Ce graphique permet de mettre en exergue que plusieurs pôles sont situés au-dessus du TF national :

- Le territoire de l'Ile-de-France (IDF) et les quatre pôles qui le composent :
  - Le pôle IDFN, qui a le TF le plus élevé ;
  - Le pôle IDFE, qui talonne les résultats très élevés de l'IDFN ;
  - Le pôle IDFS ;
  - Le pôle IDFO, dont le TF est en baisse depuis mi-2013.
- GURB, dont les résultats sont en baisse en 2014 ;
- MLRH, dont les résultats accusent une forte hausse en 2014.

D'après l'INRS, le Taux de Gravité (TG) représente le nombre de jours indemnisés pour 1 000 heures travaillées. Il illustre donc le nombre de journées perdues pour cause d'IT pour 1 000 heures travaillées. A noter que, de la même manière que pour le TF, le nombre d'heures travaillées est calculé en multipliant l'effectif équivalent temps plein par le nombre d'heures de travail par an d'une personne à temps plein. Le TG se calcule de la manière suivante :

$$Taux\ de\ Gravité = \frac{Nombre\ de\ jours\ indemnisés * 1\ 000}{Nombre\ d'heures\ travaillées}$$

Le TG de Transdev France reste relativement stable entre 2013 et 2014, avec respectivement des taux de 2,2 et 2,3. Le graphique ci-dessous présente le TG glissant pour le Groupe en 2013 et 2014.



Graphique 2. Taux de Gravité glissant, Transdev France (16 pôles et moyenne nationale) - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Dans ce second graphique, la moyenne nationale est également représentée en pointillés rouges.

Les quatre pôles du territoire d'IDF et le pôle GURB sont encore supérieurs à la moyenne du Groupe, ainsi que les pôles PROV et MRLR, dont les résultats de ce dernier sont en augmentation depuis mi-2014.

A noter que, comme pour le TF, le pôle IDFO est supérieur à la moyenne du Groupe, mais, comparé à ces trois camarades de territoire, son TG baisse de septembre 2013 à juillet 2014.

D'après les résultats de ces deux graphiques, il semble intéressants de se pencher sur le cas du territoire de l'IDF, car les quatre pôles qui le composent sont systématiquement supérieurs à la moyenne nationale du Groupe et ont des taux qui augmentent, et plus précisément sur l'exception du pôle IDFO qui affiche au contraire des taux en baisse, particulièrement avec le TF.

2. Le cas du territoire de l'IDF et du pôle IDFO

A. *Principaux résultats en IDF et du pôle IDFO*

a. *Le territoire IDF*

Le tableau suivant présente, pour le territoire de l'IDF et le détail par pôle, le nombre d'AT total et le nombre d'AT avec arrêt, en 2013 et 2014, puis l'évolution notable entre les deux années.

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT en IDF	782	799	**+ 2 %**
Nombre total d'AT en IDFE	317	297	**- 6 %**
Nombre total d'AT en IDFN	193	230	**+ 19 %**
Nombre total d'AT en IDFO	132	124	**- 6 %**
Nombre total d'AT en IDFS	140	148	+ 6 %
Nombre total d'AT avec arrêt en IDF	573	653	**+ 14 %**
Nombre total d'AT avec arrêt en IDFE	208	234	+ 13 %
Nombre total d'AT avec arrêt en IDFN	148	196	+ 32 %
Nombre total d'AT avec arrêt en IDFO	105	90	**- 14 %**
Nombre total d'AT avec arrêt en IDFS	112	133	+ 19 %

Tableau 5. Nombre d'AT totaux et avec arrêt, Transdev territoire IDF – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

En moyenne sur 2013-2014, chaque pôle représente une part d'AT par an, du territoire de l'IDF :

- Le pôle IDFE représente 39 % des AT en IDF et 36 % des AT avec arrêt ;
- Le pôle IDFN en représente 27 % des AT en IDF et 28 % des AT avec arrêt ;
- Le pôle IDFO en représente 16 % des AT en IDF et 16 % des AT avec arrêt ;
- Le pôle IDFS en représente 18 % des AT en IDF et 20 % des AT avec arrêt.

Sur le territoire de l'IDF, le pôle IDFO affiche donc les meilleurs résultats en termes de nombre total d'AT et du nombre d'AT avec arrêt.

Au niveau du territoire de l'IDF, le nombre d'AT augmente légèrement entre 2013 et 2014, à savoir de 2 %. A l'inverse, le pôle IDFN affiche une forte hausse de 19 % ; alors que les pôles IDFE et IDFO, jouissent tous deux d'une baisse de 6 % de leur nombre d'AT.

Quant au nombre d'AT avec arrêt du territoire de l'IDF, il affiche une hausse de 14 % entre 2013 et 2014 ; tous les pôles pâtissent d'une augmentation, exception faite du pôle IDFO qui affiche une baisse de 14 %.

En 2013 sur le territoire de l'IDF, le nombre d'AT avec arrêt représentait 73 % des AT totaux contre 82 % en 2014, soit une hausse de 8 %.

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'AT selon la durée de l'arrêt et le nombre d'AT par catégorie d'IPP, sur le territoire de l'IDF en 2013-2014.

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	573	653	+ 12 %
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	50	48	**- 6 %**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	**196**	**206**	+ 3 %
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	**143**	**170**	+ 16 %
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	75	101	**+ 32 %**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	41	43	+ 3 %
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	68	85	**+ 22 %**
Nombre de journées perdues (IT)	43 503	46 720	+ 7 %
Nombre total d'AT avec IPP	1	1	-
Nombre AT avec IPP inférieur à 10%	1	0	- 100 %
Nombre AT avec IPP entre 10 et 19%	0	1	+ 100 %
Nombre AT avec IPP entre 20 et 39%	0	0	-
Nombre AT avec IPP supérieur à 40%	0	0	-
Nombre AT mortel	0	0	-
Coût (forfait CARSAT) en €	3 222 859	3 995 257	**+ 24 %**

Tableau 6. Nombre d'AT selon la catégorie de l'arrêt et d'IPP, Transdev territoire IDF – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Le calcul de coût des AT présenté dans le tableau ci-avant, ne comprend que les forfaits de la CARSAT. La hausse du coût fixe (forfait CARSAT) en 2014 de 24 %, peut s'expliquer par :

- La hausse du nombre d'AT engendrant des IT avec des arrêts plus longs et donc plus coûteux. Toutes les catégories de durée d'arrêt voient leur nombre augmenter en 2014, dont les deux augmentations les plus fortes touchent les AT avec arrêt supérieur à 150j (+ 22 %) et les arrêts de 46 à 90j (+ 32 %) ; à l'exception des arrêts de 0 à 3j qui baissent de 6 %, malheureusement se sont les arrêts les moins coûteux en termes de forfait CARSAT.
- Un nombre équivalent d'AT avec IPP, mais l'AT de 2014 est d'un taux supérieur et donc également plus coûteux (l'AT de 2013 est une IPP à 7 % et celui de 2014 de 10 %).

En 2013 et 2014, deux catégories d'AT avec arrêt sortent du lot de par leur grand nombre d'AT. Il s'agit des AT avec arrêt de 4 à 15j et de 16 à 45j, qui accusent tout deux des hausses respectives de 3 % et 16 %. Pour Transdev France, ces deux catégories d'IT sont également celles qui comptent le plus d'AT. A noter que les arrêts de 16 à 45j augmentent plus sur le territoire de l'IDF que pour le Groupe, qui n'accuse d'une hausse que de 8 %, soit deux fois moins qu'en IDF.

Le territoire de l'IDF suivra également les résultats nationaux du Groupe pour ce qui est des arrêts de 0 à 3j et de 91 à 150j, qui sont parmi les catégories d'IT les plus basses. A l'exception de la catégorie d'arrêt de 0 à 3j du territoire de l'IDF qui est en baisse, respectivement de 6 %, résultat contraire à la moyenne nationale de Transdev qui accuse une hausse de 10 % pour cette catégorie d'IT.

Sur le territoire de l'IDF, les AT avec arrêts supérieurs à 150j affichent une hausse de 22 %, contre une augmentation de seulement 8 % pour Transdev France. *Al contrario*, les AT avec arrêt de 91 à 150j sont en hausse pour le Groupe, respectivement de 20 %, alors que cette même catégorie d'IT sur le territoire de l'IDF n'augmente que de 3 %.

b. *Le pôle IDFO*

Afin de comparer le territoire de l'IDF et le pôle IDFO, le tableau ci-dessous présente le nombre d'AT selon la catégorie de l'arrêt et du degré d'IPP pour le pôle IDFO.

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	105	90	- 14 %
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	12	7	**- 42 %**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	33	30	- 9 %
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	25	16	**- 36 %**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	13	14	+ 8 %
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	4	3	- 25 %
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	18	20	**+ 11 %**
Nombre de journées perdues (IT)	10 101	10 535	**+ 4 %**
Nombre total d'AT avec IPP	1	0	- 100 %
Nombre AT avec IPP inférieur à 10%	1	0	- 100 %
Nombre AT avec IPP entre 10 et 19%	0	0	-
Nombre AT avec IPP entre 20 et 39%	0	0	-
Nombre AT avec IPP supérieur à 40%	0	0	-
Nombre AT mortel	0	0	-
Coût (forfait CARSAT) en €	728 678	765 958	**+ 5 %**

Tableau 7. Nombre d'AT selon la catégorie de l'arrêt et d'IPP, Transdev pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Les résultats du pôle IDFO sont semblables à ceux du territoire de l'IDF :

- La catégorie d'IT ayant le plus grand nombre d'AT, à savoir les arrêts de 4 à 15j ;
- Les catégories d'IT ayant le plus petit nombre d'AT, les arrêts de 0 à 3j et ceux de 91 à 150j.

Cependant, sur le pôle IDFO, l'évolution entre 2013 et 2014 est beaucoup plus marquée par des baisses, dont les plus fulgurantes concernent les AT avec arrêt de 0 à 3j (- 42 %) et de 16 à 45j (-36 %). De plus, cette forte baisse dans la catégorie des AT de 16 à 45j est contraire aux résultats du territoire de l'IDF, qui augmentaient de 16 %.

Ainsi les résultats en termes d'accidentologie du pôle IDFO sont en baisse (pour les AT totaux et des AT avec arrêt) alors que les coûts fixes des AT, liés aux forfaits de la CARSAT, augmentent de 5 % entre 2013 et 2014. Cette hausse peut s'expliquer par l'augmentation du nombre de journées perdues (+ 4 %), ce qui illustre d'une hausse des AT avec des arrêts plus longs et plus coûteux. C'est notamment le cas pour la catégorie d'IT avec arrêt le plus long (plus de 150j) qui augmente de 11 % entre 2013 et 2014.

A noter que le calcul du coût des AT présenté dans le tableau ci-avant, ne comprend que les forfaits de la CARSAT (en fonction de la catégorie de coût moyen d'IT et d'IP) et ne comprend pas les frais médicaux ou les coûts liés à d'éventuels remplacements.

B. *Les spécificités des AT*

a. *Les AT selon la profession*

Une étude du nombre d'AT selon la profession a permis de déterminer plusieurs métiers ou ensemble de métiers principalement touchés.

Les professions qui ont fait l'objet de cette étude sont celles enregistrées sous Acciline et donc le détail est présenté en Annexe 4, « Professions enregistrées sous Acciline », pages 83 à 85. Certaines professions ont été rassemblées pour une meilleure lisibilité des résultats, par exemple la profession « conducteurs » comprend les métiers « conducteurs receveur », « conducteur bus/autocar », « conducteur métro/tramway » et « conducteur type TEOR (un système de bus rapide semi-guidés) ». Trois professions comptent ainsi plusieurs métiers, il s'agit des « conducteurs », des « mécaniciens » et des « contrôleurs ». Le détail de ces fusions est présenté en fin de l'Annexe 4, « Professions enregistrées sous Acciline », pages 83 à 85.

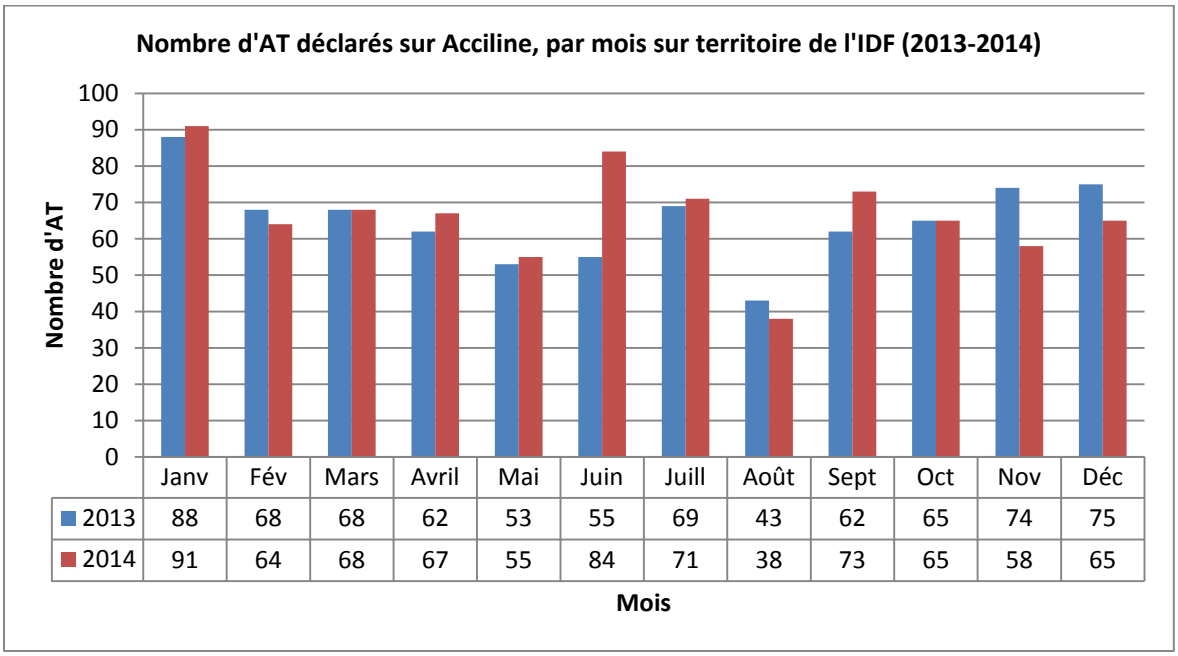
Pour Transdev France en 2013 et 2014, trois professions sont en tête des statistiques des AT. Il s'agit des professions « conducteur », « mécanicien » et « contrôleur ». Avec une forte prédominance du métier de conducteur qui représente en moyenne sur 2013 -2014, 70 % des AT. Ce résultat s'explique par l'importance de la masse salariale de cette profession, qui représente près de 70 % des salariés du Groupe.

Les résultats du territoire de l'IDF sont les mêmes que pour Transdev France, soit les mêmes trois métiers sont les plus touchés par les AT. Le pôle IDFO n'échappe pas à cette tendance et, en 2013 et 2014, les deux professions qui sont les plus touchées par les AT sont les « conducteurs » et les « mécaniciens », mais la troisième place concerne le « personnel de prévention », le métier de « contrôleur » est la quatrième profession la plus touchée par les AT.

Le métier « personnel de prévention » a pour rôle de gérer l'ambiance au sein des véhicules d'un réseau, dans le principal but d'éviter les agressions (verbales et physiques). L'enjeu de cette profession est d'assurer la meilleure quiétude de voyage possible, pour les voyageurs, le conducteur et tout autre membre de l'entreprise à bord du véhicule.

b. *Les AT selon la période*

Le graphique ci-dessous présente la répartition par mois, du nombre de déclaration AT sur le logiciel Acciline, en 2013 et 2014 pour le territoire de l'IDF.



Graphique 3. Nombre d'AT déclarés sur le logiciel Acciline par mois, Transdev territoire IDF - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

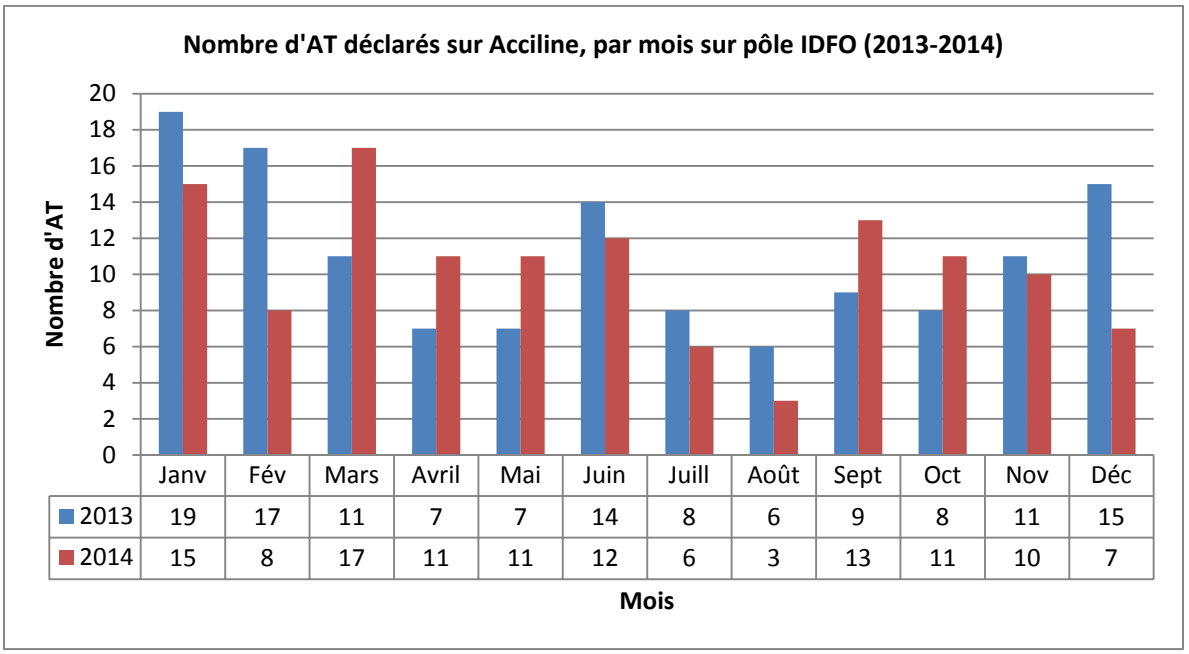
Ce graphique met en valeur l'importance des AT en automne et automne et hiver (du mois d'octobre à janvier), avec un important pic d'AT en janvier. Il semble cohérent que ces saisons soient les plus touchées, car la météo y est souvent plus difficile (la nuit tombe plus vite et elle est plus longue, risques de pluie et/ou de neige plus élevés, froid, etc.). Cela suit les résultats nationaux de Transdev France, dont le graphique du nombre d'AT déclarés sur le logiciel Acciline par mois (en 2013-2014) est présenté en Annexe 5, « Nombre d'AT par mois – Transdev France », page 86.

En effet, les AT sont plus présents en hiver avec un pic en janvier, qui est très marqué pour Transdev France en 2013 (+ 18 % comparé à 2014). Pour Transdev France, comme le territoire de l'IDF, le mois de juin est un pic à la hausse, plus marqué en 2014 (de + 18 % pour le Groupe et de + 53 % pour le territoire de l'IDF).

Les mois de juillet et août montrent une diminution du nombre d'AT, qui peut s'expliquer par les grandes vacances. En effet, durant cette période, le nombre de voyageurs réduit et les services s'adaptent à cette fluctuation de demande et sont donc, à leur tour, réduit. Puis, le mois de septembre, avec la fin des grandes vacances et la rentrée scolaire, est un nouveau pic à la hausse pour les deux années, bien qu'il soit plus marqué en 2014 avec (+ 24 % pour le Groupe et + 18 % pour le territoire de l'IDF).

Le territoire de l'IDF est plus marqué que Transdev France par une baisse des AT au printemps, plus précisément et spécifiquement à partir du mois de mai. A partir de ce mois, le nombre d'AT diminue jusqu'à septembre, exception faite des mois de juin et juillet.

Le graphique suivant présente les AT selon le mois, en 2013-2014, pour le pôle IDFO.



Graphique 4. Nombre d'AT déclarés sur le logiciel Acciline par mois, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Sur le pôle IDFO, les résultats sont plus contrastés entre 2013 et 2014 que sur le territoire de l'IDF.

L'année 2013 retrouve les mêmes résultats qu'explicités précédemment sur le territoire de l'IDF :

- Un pic d'AT en hiver ;
- Une baisse au printemps ;
- Une baisse plus mitigée en été (pic en juin) ;
- Pour repartir à la hausse à partir de septembre.

Quant à l'année 2014, le nombre d'AT en hiver est moins marqué et il est inférieur aux résultats de 2013. Malheureusement, ces résultats sont assombris par la hausse en 2014 pour les mois de printemps. Notamment les mois de mars, avril et mai qui affichent respectivement une augmentation de 55 %, 57 % et 57 % de leur nombre d'AT en 2014, comparé à 2013.

La rentrée avec les mois de septembre et octobre, affichent également de fortes hausses en 2014, avec respectivement des augmentations de 44 % et 38 % de leur nombre d'AT.

Al contrario, le mois de décembre, pourtant généralement marqué par un nombre élevé d'AT, affiche de biens meilleurs résultats en 2014 avec une baisse de 53 % du nombre d'AT sur ce mois.

c. *Les AT selon le mode de lésion*

Le mode de lésion désigne *« la manière dont la personne a été blessée (contact physique ou choc psychologique) par l'objet ou l'agent matériel ayant occasionné la lésion ; si plusieurs possibilités se présentent, il faut enregistrer celui qui a causé la lésion la plus grave »*[23]. Le mode de lésion est donc la cause des AT.

Le logiciel Acciline compte dix-huit grandes familles de mode de lésion. La composition détaillée de chaque famille de mode de lésion avec le code qui leur est associé, est présentée en Annexe 6, « Modes de lésion enregistrées sous Acciline », pages 87 à 88.

Quand un AT est dû à plusieurs causes, il faut le classer selon le mode de lésion qui est le plus explicatif de l'AT, or il apparait que la base de données des AT sous Acciline souffre d'erreur de classement des AT, très souvent dû à une association à un mode de lésion secondaire.

Ainsi, un retraitement de la base des données des modes de lésion a été effectué, afin de reclasser des AT qui n'étaient pas associés au bon mode de lésion. Ce reclassement est basé sur les commentaires ajoutés lors de la déclaration de l'AT. Ces derniers commencent généralement par une phrase du type « le salarié déclare », puis il s'en suit une description de ce qu'il s'est passé aux dires du salarié. Le détail de ce reclassement pour le territoire de l'IDF est présenté en Annexe 7, « Reclassement des modes de lésion – IDF », page 89.

Deux modes de lésion sont souvent associés à une cause secondaire et donc mal classés :

- Les agressions (codes 14) sont souvent rangées dans les « modes de lésion non classés » (code 18), les « projections/contacts avec des substances dangereuses » (code 11), les « blessures/chocs contre des objets » (code 4) et les « chutes/glissades » (code 1).
  Pour chaque AT reclassé en agression, le classement initial était celui de la seconde cause de la lésion. Par exemple, un conducteur se fait agressé et est bousculé, il tombe et se blesse ; c'est avant tout une agression, c'est le mode de lésion qui a causé la lésion la plus grave, bien que la seconde cause de la blessure soit une chute (code 1) ;

- Les efforts excessifs/faux mouvements (code 8) sont souvent classés comme un « accident de la circulation ». Or, d'après l'INSEE[24], un accident de circulation désigne : *« tout accident impliquant au moins un véhicule routier en mouvement, survenant sur une voie ouverte à la circulation publique, et dans lequel au moins une personne est blessée ou tuée. Sont exclus les actes volontaires (homicides volontaires, suicides) et les catastrophes naturelles »*[25]. Il apparaît que les AT classés en code 8 ont souvent lieu dans un véhicule en mouvement avec la situation suivante : pour éviter un accident de la route, le personnel conducteur a réalisé une manœuvre d'urgence lui causant des douleurs. L'AT est ainsi associé à un « accident de circulation » qui n'a pas eu lieu grâce à la manœuvre du conducteur, l'AT doit ainsi être classé en « effort excessif ».

[23] Source : ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, « Rapport III, Statistiques des lésions professionnelles » [en ligne]. 1998. p 41/73.

[24] L'Institut National de la Statistiques et des Etudes Economiques

[25] Source : INSEE, « Accident corporel de circulation » [en ligne].

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'AT après reclassement, associé à chaque famille de mode de lésion, en 2013 et 2014, pour le territoire de l'IDF.

Code	Libellé	2013	2014	Evolution
01	Chute, glissade de personne	**175**	**149**	**- 15 %**
02	Chute d'objets	11	9	- 18 %
03	Marche sur des objets	0	0	-
04	Blessure / choc, contre des objets, en manipulant des objets	**95**	**89**	**- 6 %**
05	Choc / heurt avec des véhicules, engins en mouvement	9	8	- 11 %
06	Projection d'objets / particules sauf substances dangereuses	15	10	- 33 %
07	Ecrasement / coinçage entre des objets, véhicules, engins	9	19	+ 111 %
08	Effort excessif / faux mouvement	**167**	**158**	**- 5 %**
09	Contact / exposition avec des températures extrêmes	2	0	- 100 %
10	Contact / exposition avec le courant électrique	0	0	-
11	Projection, contact avec des substances dangereuses / exposition à des rayonnements	7	7	-
12	Exposition à une atmosphère confinée	2	3	+ 50 %
13	Exposition aux effets d'un incendie ou d'une explosion	0	0	-
14	Agression / altercation / violences	**135**	**162**	**+ 20 %**
15	Accident de la circulation	61	60	- 2 %
16	Blessure par un animal / insecte (morsure, piqûre, …)	2	2	-
17	Piqure par un objet	1	0	- 100 %
18	Autres formes d'accidents, non classées par ailleurs	91	123	+ 35 %

Tableau 8. Nombre d'AT en fonction du mode de lésion, Transdev territoire IDF - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Sur le territoire de l'IDF en 2013-2014, à l'exception des causes de lésion non classés (code 18), la majorité des AT concernent quatre familles de mode de lésion.

Il s'agit des quatre familles suivantes :

- Effort excessif/faux mouvement (code 8), qui représente 21 % des AT en IDF ;
- Chute et glissade de personne (code 1), qui représente 20 % des AT en IDF ;
- Agression (code 14), qui représente 19 % des AT en IDF ;
- Blessure/choc, contre des objets (code 4), qui représente 12 % des AT en IDF.

A noter que la part annuelle des modes de lésions sur le total des AT, présenté ci-dessus, est calculée sur la moyenne des AT en 2013 et 2014.

Entre 2013 et 2014, les familles des « chutes/glissades », « effort excessif/faux mouvement » et «blessure/choc, contre des objets » affichent des résultats en baisse, respectivement de (- 15 %), (- 5 %) et (- 6 %) ; alors que la famille des « agressions », augmente de 20 %.

A noter que les résultats de Transdev France, quant aux familles de modes de lésion les plus touchées par le nombre d'AT, sont les mêmes. Bien que, entre 2013 et 2014, les familles « effort excessif/faux mouvement » et « chute et glissade de personne » se disputent la première place d'une année à l'autre.

Pour le pôle IDFO, les résultats sont les mêmes que le territoire de l'IDF, comme le démontre le tableau suivant.

Code	Libellé	2013	2014	Evolution
01	Chute, glissade de personne	**32**	**24**	**- 25 %**
02	Chute d'objets	1	2	+ 100 %
03	Marche sur des objets	0	0	-
04	Blessure / choc, contre des objets, en manipulant des objets	**22**	**10**	**- 55 %**
05	Choc / heurt avec des véhicules, engins en mouvement	1	0	- 100 %
06	Projection d'objets / particules sauf substances dangereuses	2	2	-
07	Ecrasement / coinçage entre des objets, véhicules, engins	1	3	+ 200 %
08	Effort excessif / faux mouvement	**23**	**23**	**-**
09	Contact / exposition avec des températures extrêmes	0	0	-
10	Contact / exposition avec le courant électrique	0	0	-
11	Projection, contact avec des substances dangereuses / exposition à des rayonnements	0	1	+ 100 %
12	Exposition à une atmosphère confinée	0	0	-
13	Exposition aux effets d'un incendie ou d'une explosion	0	0	-
14	Agression / altercation / violences	**22**	**19**	**- 14 %**
15	Accident de la circulation	6	9	+ 50 %
16	Blessure par un animal / insecte (morsure, piqûre, …)	1	0	- 100 %
17	Piqure par un objet	0	0	-
18	Autres formes d'accidents, non classées par ailleurs	21	31	+ 48 %

Tableau 9. Nombre d'AT en fonction du mode de lésion, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

A l'exception des causes de lésion non classés (code 18), la majorité des AT concernent les mêmes quatre familles de mode de lésion sur le territoire de l'IDF que sur le pôle IDFO. La part annuelle de ces modes de lésions sur le total des AT, en moyenne sur 2013-2014, au sein du pôle IDFO varie, comparé au territoire de l'IDF.

Ainsi, les quatre familles suivantes regroupent la majorité des AT du pôle IDFO :

- Chute et glissade de personne (code 1), qui représente 22 % des AT du pôle ;
- Effort excessif/faux mouvement (code 8), qui représente 18 % des AT du pôle ;
- Agression (code 14), qui représente 16 % des AT du pôle ;
- Blessure/choc, contre des objets (code 4), qui représente 13 % des AT du pôle.

A noter que les familles « chute et glissade de personne », « agression » et « blessure/choc, contre des objets » baissent (entre 2013 et 2014), respectivement de (- 25 %), (- 14 %) et (- 55 %).

d. *Les AT selon la nature de lésion*

Le logiciel Acciline compte dix grandes familles de nature de lésion. La composition détaillée de chacun de ces familles est présentée, en Annexe 8, « Natures de lésion enregistrées sur Acciline », page 90. Le tableau ci-dessous présente le nombre d'AT enregistrés sous Acciline, associé à chaque famille de nature de lésion, en 2013 et 2014 sur le territoire de l'IDF.

Code	Libellé	2013	2014	Evolution
01	Blessure superficielle, plaie ouverte, piqure	**159**	**202**	**+ 27 %**
02	Fracture	13	6	- 54 %
03	Luxation, entorse et foulure	**36**	**33**	**- 8 %**
04	Amputation traumatique	0	1	+ 100 %
05	Commotion et lésion traumatique interne	3	4	- 33 %
06	Brulure, corrosion, ébouillantage et gelure	7	3	- 57 %
07	Intoxication, infection	3	2	- 33 %
08	Autres types de lésion	49	78	+ 59 %
09	Douleurs	**461**	**416**	**- 10 %**
10	Type de lésion sans précisions	51	54	+ 6 %

Tableau 10. Nombre d'AT en fonction de la nature de lésions, Transdev territoire IDF - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Il apparaît que, pour 2013 et 2014, trois natures de lésions recensent la majorité des AT. Il s'agit, par ordre décroissant, des familles suivantes (la part annuelle de chaque famille est calculée sur le total des AT en moyenne sur 2013-2014) :

- Douleurs (code 9), qui représente 55 % des AT en IDF ;
- Blessure superficielle, plaie ouverte, piqure (code 1), qui représente 23 % des AT en IDF ;
- Luxation, entorse et foulure (code 3), qui représente 4 % des AT en IDF.

Les familles « autres types de lésion » (code 8) et « type de lésion sans précisions » (code 10), n'ont pas été prises en compte dans ce classement. Elles représentent respectivement 8 % et 7 % des AT sur le territoire de l'IDF. Comme les chocs psychologiques n'ont pas de famille qui leur est propre, il est ainsi possible qu'une telle nature de lésion soit classée dans la famille « autre type de lésion ».

Les résultats du Groupe désignent les mêmes trois familles de natures de lésions qui sont les plus concernées par les AT en France.

A noter que le territoire de l'IDF souffre d'une montée des AT dont la nature est « blessure superficielle, plaie ouverte, piqure » (en augmentation de 27 % entre 2013 et 2014, contre une baisse de 1 % pour Transdev France).

De plus, la nature de lésion « luxation, entorse et foulure » est en baisse sur le territoire de l'IDF (- 8 %) et pour Transdev France (- 5 %).

Enfin, la nature de lésion « douleurs » est également en baisse, pour Transdev France comme sur le territoire de l'IDF, bien qu'elle soit plus marquée sur le territoire de l'IDF (- 10 %), contre seulement (- 3 %) pour Transdev France.

Pour le pôle IDFO, les résultats sont les mêmes que pour le territoire de l'IDF, comme le démontre le tableau suivant.

Code	Libellé	2013	2014	Evolution
01	Blessure superficielle, plaie ouverte, piqure	**31**	**16**	**- 48 %**
02	Fracture	2	1	**- 50 %**
03	Luxation, entorse et foulure	**8**	**6**	**- 25 %**
04	Amputation traumatique	0	1	**+ 100 %**
05	Commotion et lésion traumatique interne	1	2	**+ 100 %**
06	Brulure, corrosion, ébouillantage et gelure	0	0	**-**
07	Intoxication, infection	1	1	**-**
08	Autres types de lésion	2	7	**+ 250 %**
09	Douleurs	**70**	**80**	**+ 14 %**
10	Type de lésion sans précisions	10	8	**- 20 %**

Tableau 11. Nombre d'AT en fonction de la nature de lésions, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

En 2013-2014, les trois familles de natures de lésion qui comptent le plus d'AT sont les mêmes pour le territoire de l'IDF et le pôle IDFO. Mais la part annuelle de ces natures de lésions sur le total des AT, en moyenne sur 2013-2014, au sein du pôle IDFO varie, comparé au territoire de l'IDF.

Ainsi les quatre familles suivantes regroupent la majorité des AT du pôle IDFO :

- Douleurs (code 9), qui représente 61 % des AT du pôle ;
- Blessure superficielle, plaie ouverte, piqure (code 1), qui représente 19 % des AT du pôle ;
- Luxation, entorse et foulure (code 3), qui représente 6 % des AT du pôle.

A noter que contrairement au territoire de l'IDF, la famille « blessure superficielle, plaie ouverte, piqure » est en forte baisse de (- 48 %) entre 2013 et 2014, alors que le territoire de l'IDF accuse une hausse de 27 %.

Al contrario la famille « douleurs » augmente de 14 % sur le pôle IDFO alors que sur le territoire de l'IDF elle est en baisse de 10 %.

e. *Les AT selon le siège de lésion*

Le siège de lésion désigne la localisation sur le corps de la victime de la lésion. Le logiciel Acciline compte dix grandes familles de siège de lésion. La composition détaillée de chaque famille de siège de lésion est présentée, en Annexe 9, « Sièges de lésion enregistrés sur Acciline », page 91.

Le tableau suivant présente le nombre d'AT enregistrés sous Acciline, associé à chaque famille de siège de lésion, en 2013 et 2014, et l'évolution entre les deux années, pour le territoire de l'IDF.

Code	Libellé	2013	2014	Evolution
01	Tête	**141**	**137**	**- 3 %**
02	Cou, y compris rachis cervical et vertèbres cervicales	46	44	- 4 %
03	Dos, y compris colonne vertébrale et vertèbres dorsales	**199**	**193**	- 3 %
04	Tronc et organes internes	37	22	- 41 %
05	Membres supérieurs	**196**	**231**	**+ 18 %**
06	Membres inferieurs	**189**	**194**	+ 3 %
07	Ensemble du corps et sièges multiples	10	8	- 20 %
08	Autres parties du corps blessées	6	4	- 33 %
10	Partie du corps blessée, sans précisions	33	56	+ 70 %

Tableau 12. Nombre d'AT en fonction du siège des lésions, Transdev territoire IDF- 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Sur 2013-2014, quatre familles de sièges de lésions regroupent la majorité des AT du territoire de l'IDF. Il s'agit, par ordre décroissant, des familles suivantes (la part annuelle que chaque famille représente sur le total des AT en IDF, est calculée en moyenne sur 2013-2014) :

- Membres supérieurs (code 5), famille qui représente 27 % des AT de l'IDF ;
- Membres inférieurs (code 6), famille qui représente 25 % des AT de l'IDF ;
- Dos (code 3), qui représente 24 % des AT d'IDF ;
- Tête (code 1), qui représente 18 % des AT d'IDF.

La part de chacune de ces quatre familles suit la tendance du Groupe, exception faite de la famille « dos » (code 3) dont la part est plus importante sur le territoire de l'IDF (24 % contre 20 % pour Transdev France).

A noter que la famille « membres supérieurs » de sièges de lésion sur le territoire de l'IDF augmente deux fois plus que pour Transdev France (soit une hausse de 18 % entre 2013 et 2014 en IDF, contre 9 % pour le Groupe).

Al contrario, les sièges de lésions situés à la tête sont en baisse de 3 % sur le territoire de l'IDF, alors que Transdev France affiche une augmentation de 5 % du nombre d'AT pour cette famille.

Pour le pôle IDFO, les résultats seront semblables à ceux du territoire de l'IDF, comme le démontre le tableau suivant.

Code	Libellé	2013	2014	Evolution
01	Tête	**23**	**20**	**- 13 %**
02	Cou, y compris rachis cervical et vertèbres cervicales	8	11	+ 38 %
03	Dos, y compris colonne vertébrale et vertèbres dorsales	**31**	**30**	**- 3 %**
04	Tronc et organes internes	4	5	+ 25 %
05	Membres supérieurs	**29**	**37**	**+ 28 %**
06	Membres inferieurs	**33**	**29**	**- 12 %**
07	Ensemble du corps et sièges multiples	0	0	-
08	Autres parties du corps blessées	2	1	- 50 %
10	Partie du corps blessée, sans précisions	8	8	-

Tableau 13. Nombre d'AT en fonction du siège des lésions, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

En 2013-2014, les quatre familles de siège de lésion qui comptent le plus d'AT sont les mêmes pour le territoire de l'IDF et le pôle IDFO. De plus, la part annuelle de ces familles sur le total des AT, en moyenne sur 2013-2014, au sein du pôle IDFO est quasi identique au territoire de l'IDF.

Quant aux évolutions du nombre d'AT par famille entre 2013 et 2014, elles varient entre le pôle IDFO et le territoire de l'IDF :

- La famille « tête » diminue de (- 13 %) sur le pôle IDFO, contre seulement (- 3 %) sur le territoire de l'IDF ;
- La famille « membres inférieurs » baisse de (- 12 %) sur le pôle IDFO, alors que le territoire de l'IDF voit le nombre d'AT de cette famille augmenter de 3 %.
- Les résultats de la famille « membres supérieurs » sont plus mauvais sur le pôle IDFO, avec une hausse de 28 % du nombre d'AT, que sur le territoire de l'IDF (augmentation de 18 % du nombre d'AT de cette famille) ;
- L'évolution du nombre d'AT de la famille « dos » est la même sur le pôle IDFO que sur le territoire de l'IDF, soit une baisse de 3%.

3. Le management QSE et le pôle IDFO

A. *Les réseaux du pôle IDFO*

a. *Présentation des réseaux du pôle IDFO*

Le territoire de l'IDF comptait au 31 décembre 2013, plus de 6 240 salariés, dont environ 1 380 sur le pôle IDFO (soit 22 % de la masse salariale du territoire). Le pôle IDFO compte neuf réseaux, dont le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques.

Nom	Part de la masse salariale en IDFO (au 31/12/13)	CA en k€ (2012)	Activité(s)
Autocars Tourneux	8 %	9 381	Urbaine
Conflans Ste Honorine	14 %	15 280	Urbaine
Courriers de Seine-et-Oise (CSO)	21 %	25 532	Urbaine et interurbaine
Ecquevilly	14 %	14 397	Urbaine et interurbaine
Houdan	7 %	7 832	Interurbaine
Montesson La Boucle	11 %	-	Urbaine et interurbaine
Montesson Les Rabaux	12 %	12 763	Urbaine et interurbaine
Proxiway	1 %	1 907	Navette
Rambouillet	12 %	14 386	Urbaine et interurbaine

Tableau 14. Les principales caractéristiques des réseaux - Transdev réseaux du pôle IDFO
Source : TRANSDEV, « Présentation du pôle IDFO ». 2013. 10p.

Le réseau de Proxiway est un petit train qui traverse les jardins du château de Versailles, un haut lieu touristique français. Proxiway est un réseau à part du pôle IDFO car son activité est fortement liée au rythme du tourisme (dont la saison haute est l'été), et il est le réseau du pôle IDFO qui compte le moins de personnel (10 salariés fin 2013).

Le réseau d'Houdan est le seul réseau dont l'activité est seulement interurbaine et qui assure majoritairement la desserte de lignes à vocations scolaires. Les autres réseaux sont partagés entre leur activité urbaine et interurbaine, à l'exception des réseaux urbains des Autocars Tourneux et de Conflans Ste Honorine.

Le réseau Courriers de Seine-et-Oise (CSO) est le plus gros réseau du pôle IDFO en termes de masse salariale (au 31 décembre 2013, il représente environ 21 % de la masse salariale du pôle), comme en termes de chiffre d'affaire (CA).

Les réseaux de Conflans Ste Honorine et Ecquevilly représentent chacun 14 % de la masse salariale du pôle IDFO. Puis viennent les réseaux de Montesson Les Rabaux et Rambouillet qui regroupent 12 % chacun de la masse salariale du pôle ; le réseau de Montesson La Boucle en représente 11 %. Quant aux réseaux restant, Autocars Tourneux et Houdan, ils représentent respectivement 8 % et 7 % de la masse salariale du pôle IDFO.

Le tableau suivant présente le niveau de labellisation FACE pour chaque domaine, par réseau.

Nom	FACE Qualité	FACE sécurité	FACE Environnement
Autocars Tourneux	AC	F	F
Conflans Ste Honorine	AC	F	F
CSO	AC	F	F
Ecquevilly	AC	F	-
Houdan	AC	AC	F
Montesson La Boucle	AC	F	-
Montesson Les Rabaux	AC	AC	F
Proxiway	-	F	-
Rambouillet	AC	F	F

Tableau 15. L'avancement FACE, Transdev réseaux du pôle IFDO, 2014
Source : Entretien avec la Responsable Territorial du territoire de l'IDF.

Tous les réseaux du pôle sont labellisés au niveau F du label FACE Sécurité, exception faite des réseaux d'Houdan et de Montesson Les Rabaux qui ont le niveau AC.

A noter que le réseau de Rambouillet est le seul réseau du pôle qui compte un Agent QSE local dans son équipe (depuis 2013). Mais les autres réseaux peuvent compter sur leur Référent Sécurité pour les assister dans leurs démarches QSE.

b. *Les principaux résultats en termes d'accidentologie*

Le tableau ci-dessous présente pour chaque réseau du pôle IDFO, le nombre total d'AT et le nombre d'AT avec arrêt en 2013 et 2014.

Nom entité	Nombre d'AT			Dont le nombre d'AT avec arrêt		
	2013	2014	Evolution	2013	2014	Evolution
Autocars Tourneux	11	5	- 55 %	8	5	- 38 %
Conflans Ste Honorine	**15**	**18**	+ 20 %	10	16	+ 60 %
CSO	**48**	**32**	- 33 %	39	24	- 38 %
Ecquevilly	**21**	**15**	- 29 %	20	12	- 40 %
Houdan	**4**	**3**	- 25 %	1	1	-
Montesson La Boucle	10	12	+ 20 %	8	7	- 13 %
Montesson Les Rabaux	12	18	+ 50 %	10	13	+ 30 %
Proxiway	**1**	**1**	-	-	-	-
Rambouillet	10	19	+ 90 %	9	12	+ 33 %

Tableau 16. Nombre d'AT total et avec arrêt, Transdev réseaux du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Il apparait ainsi que le réseau le plus touché par les AT est CSO. En moyenne, sur la période 2013-2014, CSO représente 31 % des AT annuels du pôle IDFO. Les réseaux d'Ecquevilly et Conflans Ste Honorine, qui sont les réseaux les plus importants en termes de masse salariale et de CA après le réseau de CSO, représentent respectivement 14 % et 13 % (en moyenne sur 2013-2014) des AT annuels du pôle IDFO.

Le réseau de Proxiway affiche le moins d'AT sur les deux années étudiées, il est également le seul réseau qui ne compte pas d'arrêt. Mais ce réseau étant le plus petit du pôle IDFO, en termes de masse salariale et de CA, ces résultats ne sont pas significatifs. Le réseau d'Houdan est le second réseau qui compte le moins d'AT du pôle IDFO.

Le détail de la durée des arrêts (AT entrainant des IT) et selon le degré d'IPP, par réseau est présenté en Annexe 10, « Les IT et IPP des réseaux du pôle IDFO », pages 92 et 93.

Les coûts fixes liés aux AT (forfaits de la CARSAT) du réseau de CSO sont les plus élevés du pôle, avec en moyenne sur 2013-2014, un coût annuel de 338 163 €. Ce résultat peut s'expliquer par le fort nombre d'AT dont les arrêts sont supérieurs à 150j, qui sont les AT les plus coûteux. Puis, en termes de coûts fixes, le réseau Ecquevilly arrive en seconde position, il compte également un fort nombre d'AT dont les arrêts sont supérieurs à 150j.

A noter que le réseau des Autocars Tourneux, qui est le seul réseau dont un AT a entrainé une IPP, en 2013, de 7 % (seule IPP du pôle IDFO sur la période étudiée) n'est pas un réseau qui affiche un fort coût de cotisation à la CARSAT. Cela peut s'expliquer par le fait qu'il est un des réseaux le moins touché par les AT sur le pôle IDFO.

Le tableau suivant présente, pour chaque réseau, la part d'arrêt sur le nombre total d'AT du réseau.

Nom entité	2013	2014	Moyenne annuelle (2013-2014)
Autocars Tourneux	73 %	100 %	**87 %**
Conflans Ste Honorine	67 %	89 %	78 %
CSO	81 %	75 %	78 %
Ecquevilly	**95 %**	**80 %**	**88 %**
Houdan	25 %	33 %	**29 %**
Montesson La Boucle	80 %	58 %	69 %
Montesson Les Rabaux	83 %	72 %	78 %
Proxiway	-	-	-
Rambouillet	90 %	60 %	75 %

Tableau 17. Part d'arrêt sur le nombre total d'AT, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Les réseaux dont les AT entraînent le plus souvent des arrêts sont Autocars Tourneux et Ecquevilly, avec respectivement 87 % et 88 % de leurs AT qui conduisent à des arrêts.

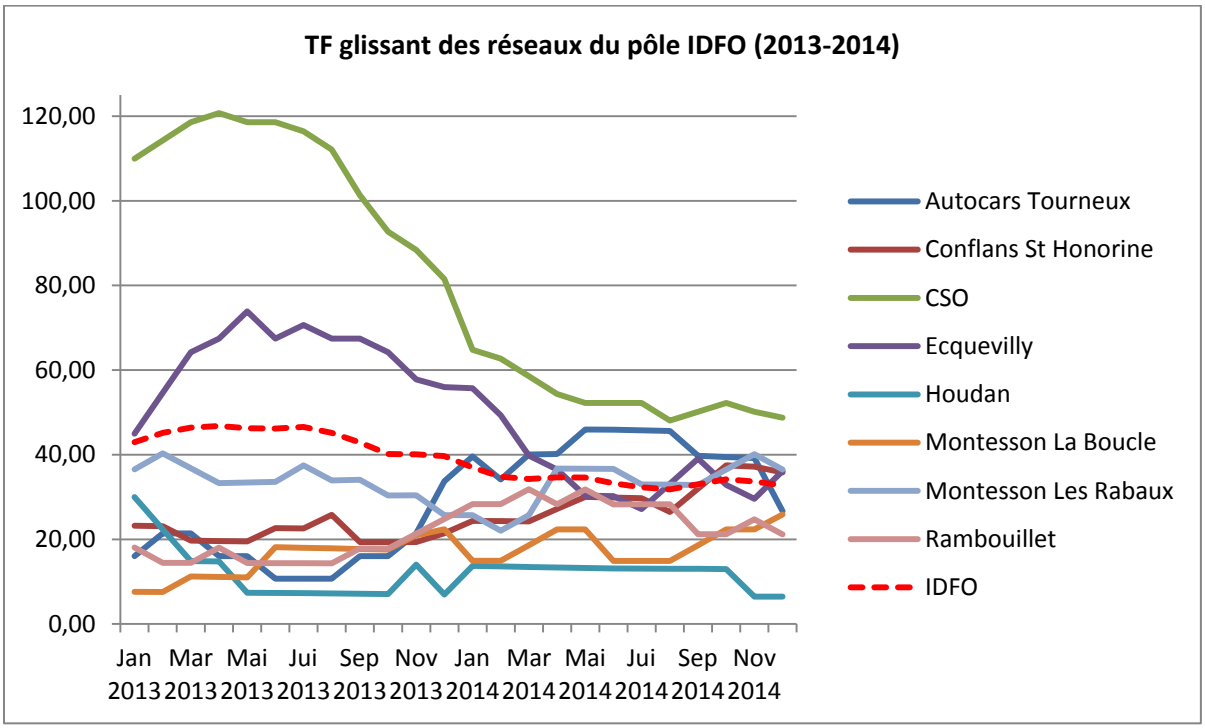
Les résultats du réseau d'Autocars Tourneux sont toutefois à relativiser, car entre 2013 et 2014 son nombre d'AT a diminué de 55 %. Ainsi, même si tous ces AT de 2014 conduisent à des arrêts, le nombre d'AT est nettement inférieur à l'année 2013, ce qui montre une amélioration des résultats en termes d'accidentologie.

Quant au réseau d'Ecquevilly, il affiche lui aussi une baisse de son nombre d'AT entre les deux années étudiées, de 29 %, mais la part d'AT avec arrêt est respectivement de 95 % en 2013 et de 80 % en 2014. Ainsi, les AT de ce réseau amènent à des arrêts dans la majorité des cas ; cela peut s'expliquer par le climat social très tendu de ce réseau.

Le réseau d'Houdan affiche de très bons résultats. En effet, par an seulement 29 % de ces AT entrainent des arrêts (en moyenne sur 2013-2014). Il est le seul réseau interurbain du pôle IDFO, avec un niveau AC pour FACE Sécurité. Il semble que les réseaux urbains soient donc plus concernés par les AT, c'est le cas du réseau de Conflans Ste Honorine, mais les résultats du réseau des Autocars Tourneux ne confirment pas cette hypothèse.

Les résultats du réseau d'Houdan peuvent s'expliquer par le climat social calme de ce réseau, par exemple si le personnel se sent bien au travail, il est peut-être moins tenté d'abuser du système et de se mettre en arrêt long pour un AT qui ne le nécessite pas forcément.

Afin d'illustrer les différents résultats des neuf réseaux du pôle, présentés jusqu'à présent, le graphique ci-dessous présente les TF glissant des réseaux du pôle IDFO sur la période étudiée.



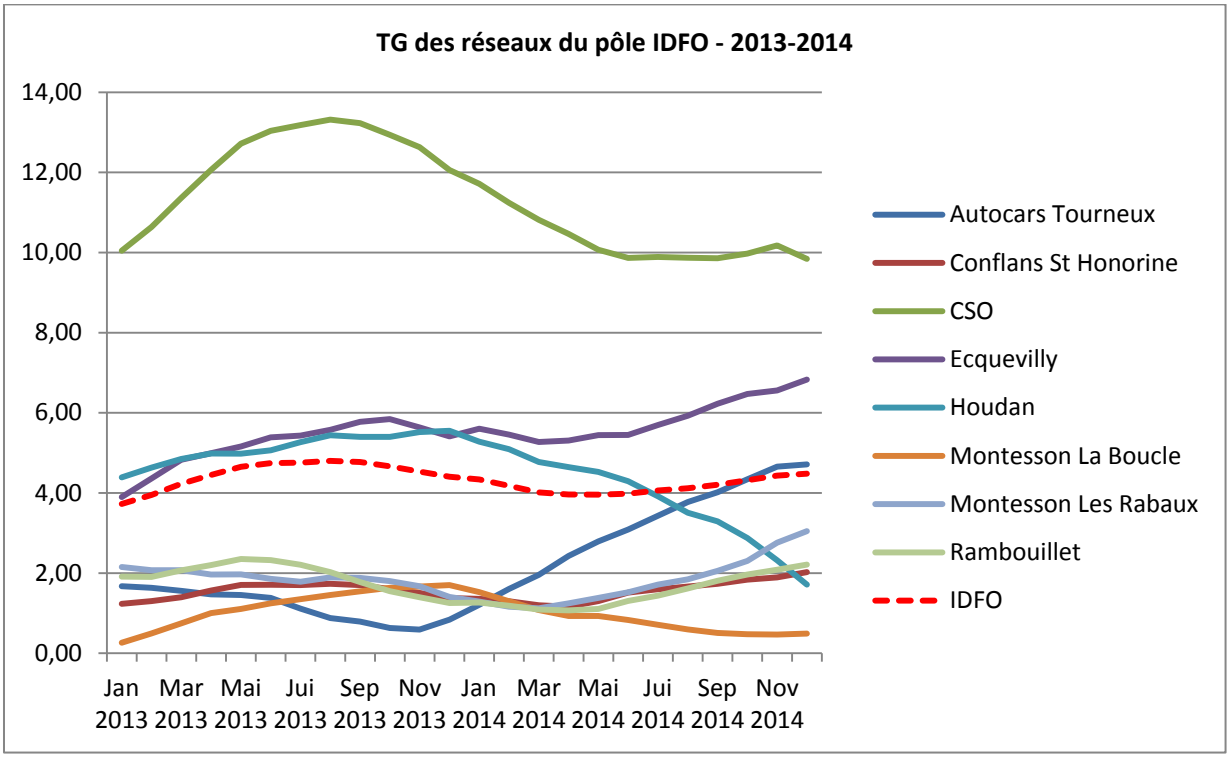
Graphique 5. Taux de Fréquence glissant, Transdev réseaux du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Le pôle IDFO, c'est-à-dire l'ensemble des neuf réseaux, est présentée en pointillés rouge.

A noter que le réseau de Proxiway, le plus petit du pôle en termes de masse salariale et d'AT n'est pas représenté sur ce graphique, car avec seulement deux accidents, son TF glissant n'est pas significatif.

Ce graphique confirme la particularité du réseau CSO qui affiche le plus haut nombre d'AT du pôle pour 2013 comme 2014. Puis vient le réseau d'Ecquevilly, où de meilleurs résultats sont notables en 2014. Quant au réseau présentant les meilleurs résultats en termes d'accidentologie, il s'agit du réseau d'Houdan.

Le graphique suivant illustre le TG glissant du pôle IDFO, par réseau sur les années 2013 et 2014.



Graphique 6. Taux de Gravité glissant, Transdev réseaux du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Ce graphique met en valeur le réseau de CSO, dont le TG est nettement supérieur à la moyenne du pôle IDFO, qui a souffert d'AT avec des arrêts longs.

Deux réseaux affichent des TG supérieurs à la moyenne du pôle, il s'agit des réseaux d'Ecquevilly et d'Houdan. A noter que le TG d'Houdan diminue fortement en 2014.

Toutefois, les résultats des TG sont à relativiser, car un AT antérieure peut avoir des répercussions plusieurs années après avoir eu lieu (cf Partie I. 3. B. La tarification des AT, page 25) et « plombe » le TG d'une année, ou plusieurs années que lui succèdent. Le réseau d'Houdan ayant les meilleurs résultats en termes de nombre total d'AT comme du nombre d'AT avec arrêt (hors réseau de Proxiway), il est fortement probable que son TG supporte le coût d'un AT antérieur.

Le réseau de Montesson La Boucle affiche le meilleur TG glissant. Cela peut s'expliquer par qu'il ne compte aucun AT avec arrêt supérieurs à 91j (ses AT avec arrêts sont surtout de 16 à 45j).

La forte hausse du TG du réseau des Autocars Tourneux s'explique par deux AT du mois de décembre, l'un des AT a entrainé une IPP de 7 % (avec 142j d'arrêt) et l'autre AT était d'une catégorie d'IT élevée avec 98j d'arrêt. Ces deux arrêts ont eu des répercussions longues, qui se ressentent sur le TG de 2014. De plus, sur les cinq AT de 2015, deux sont très coûteux avec 249j et 583j d'arrêt, cela contribue à la hausse du TG sur cette année, bien que le nombre d'AT a diminué de 55 % sur ce réseau.

B. *Les mesures QSE en lien avec les AT – le cas du pôle IDFO*

a. *Les AT selon la profession*

Dans le secteur du transport de voyageurs, les conducteurs sont le cœur de métier. Ainsi, il est cohérent que la profession « conducteur » représente la majorité des salariés d'un réseau. Au 31 décembre 2013, pour les réseaux de CSO et d'Ecquevilly, les conducteurs représentent près de 70 % de leur masse salariale. Alors que pour les réseaux de Conflans Ste Honorine, Montesson La Boucle, Montesson Les Rabaux, Proxiway et Rambouillet, cette même profession représente près de 80 % de leur masse salariale. Deux réseaux affichent des résultats supérieurs, Autocars Tourneux et Houdan ont près de 85 % de conducteurs dans leur masse salariale.

Le tableau suivant représente, pour chaque réseau du pôle IDFO, la part annuelle moyenne sur 2013-2014 des AT par profession, selon le nombre d'AT total sur le dit réseau.

A noter que seules les professions qui concernent la majorité des AT sur le pôle IDFO (cf Partie II. 2. A. a) Les AT selon la profession page 36), ont été analysées.

Professions	Conducteurs	Mécaniciens	Personnel de prévention	Contrôleurs
Pôle IDFO	71 %	9 %	5 %	2%
Autocars Tourneux	69 %	19 %	-	-
Conflans Ste Honorine	70 %	**6 %**	6 %	9 %
CSO	69 %	**10 %**	**13 %**	-
Ecquevilly	69 %	**11 %**	6 %	8 %
Houdan	**86 %**	14 %	-	-
Montesson La Boucle	**77 %**	23 %	-	-
Montesson Les Rabaux	**83 %**	-	-	-
Proxiway	-	100 %	-	-
Rambouillet	**93 %**	**3 %**	-	-

Tableau 18. Part annuelle moyenne (sur 2013-2014) d'AT selon la profession, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Pour le métier « conducteur », le plus touché par les AT, il représente par an, en moyenne (sur 2013-2014), 71 % des AT sur le total des AT du pôle IDFO.

La plus part des réseaux affichent le même résultat, mais quatre réseaux ont une part plus importante d'AT qui touchent les conducteurs. Il s'agit des réseaux suivants :

- Houdan, dont le métier « conducteur » représente 86 % de ces AT ;
- Montesson La Boucle, donc le métier « conducteur » représente 77 % de ces AT ;
- Montesson Les Rabaux, dont le métier « conducteur » représente 83 % de ces AT ;
- Rambouillet, dont le métier « conducteur » représente 93 % de ces AT.

La profession de « mécaniciens » représente par an, en moyenne sur 2013-2014, 9 % des AT totaux du pôle IDFO. A part les réseaux de Conflans Ste Honorine, CSO, Ecquevilly et Rambouillet qui ont des résultats inférieurs ou proches de ceux du pôle IDFO, respectivement de (6 %), (10 %), (11 %) et (3 %), le reste des réseaux affichent des parts supérieures.

Les métiers de « personnel de prévention » et « contrôleur » peuvent pâtir d'une mauvaise classification lors de la déclaration de l'AT, car les deux métiers se ressemblent.

De plus, beaucoup de réseaux fonctionnent sur le principe d'échanger leurs contrôleurs, un réseau en contrôlant un autre, cela assure une meilleure impartialité lors des vérifications des titres de transport. Ce principe pose malheureusement problème lors de l'interprétation du nombre d'AT concernant ces professions par réseau (les résultats du nombre d'AT pour les « contrôleurs » et le « personnel de prévention » pouvant être en réalité ceux d'un autre réseau ou bien du réseau étudié auquel il faudrait ajouter les contrôles d'un autre réseau).

Les deux réseaux concernés par des AT touchant les métiers « personnel de prévention » et « contrôleur », sont Conflans Ste Honorine et Ecquevilly. Le réseau CSO se démarque, car il est le seul où les AT ne touchent pas le métier de « contrôleur », mais dont le métier de « personnel de prévention » représente la part moyenne entre 2013 et 2014 la plus élevée entre tous les réseaux (à savoir 13 %, contre 6 % pour les réseaux de Conflans Ste Honorine et Ecquevilly).

A noter que les réseaux de CSO, Conflans Ste Honorine et Ecquevilly comptent des agents de prévention dans leur équipe, car les collectivités ont mis en place une « politique de ville » dans ces réseaux qui sont situés dans des zones dites sensibles. Ainsi, ces réseaux bénéficient de subvention de la part de leur Autorité Organisatrice (AO), le STIFF pour que des agents de prévention soient présents sur les réseaux et assurent la meilleure quiétude de voyage possible aux usagers.

Les autres réseaux du pôle IDFO n'entrant pas dans cette politique, ils ne comptent pas le « personnel de prévention » dans leurs équipes et les AT ne touchent donc pas ce métier.

Le réseau Houdan est réputé pour avoir un climat social calme, ce qui peut expliquer les bons résultats en termes d'accidentologie ; contrairement au réseau d'Ecquevilly qui, quant à lui, souffre de beaucoup de tensions internes, son climat social est le plus complexe du pôle.

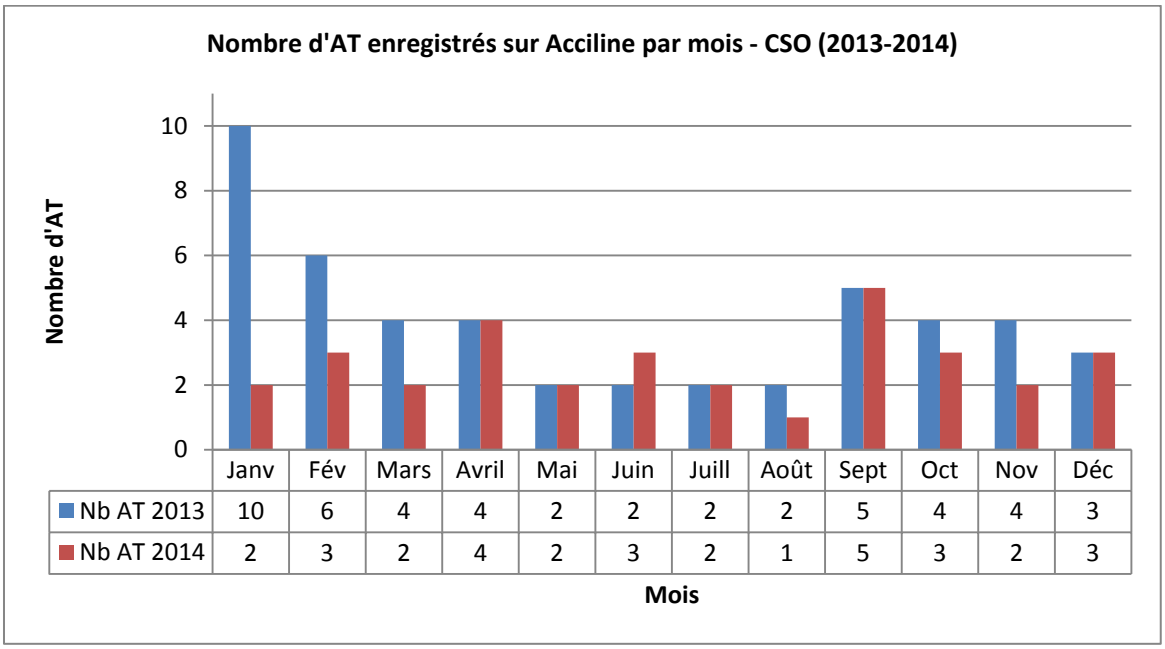
Il n'existe pas de politiques QSE qui visent à lutter contre les AT selon les professions, mais les mesures QSE sont associées aux espaces de travail spécifiques à certains métiers. Ainsi, les différentes professions bénéfice d'une politique QSE adaptée en fonction de leurs spécificités, par exemple le mémento et/ou rappelant les bonnes postures à adopter en conduisant afin de réduire les risques de douleurs peuvent être mises en évidence dans le local des conducteurs, à l'inverse, des mises en garde sur les dangers de la fosse dans les ateliers seront affichées à proximité de ces derniers, etc.

b. *Les AT selon la période*

Les résultats en termes d'accidentologie selon le mois de l'année sur le pôle IDFO avaient mis en évidence les points suivants : importance des AT en hiver, une baisse au printemps et aux grandes vacances de l'été (exception faite d'un pic à la hausse en juin), pour repartir à la hausse dès la rentrée scolaire de septembre.

Certains réseaux ayant peu d'AT, voir ayant des AT trop éparses dans le temps, rendent leur résultats en termes d'accidentologie difficiles à analyser selon le mois de l'année. Le détail des résultats d'accidentologie par mois pour chaque réseau du pôle est présenté en Annexe 11, « Les AT par mois – réseaux IDFO », pages 94 à 96.

Cependant, les trois réseaux les plus importants du pôle IDFO, en termes de masse salariale (CSO, Conflans Ste Honorine et Ecquevilly), peuvent corroborer les résultats mis en valeur pour le territoire IDF et le pôle IDFO. Le graphique suivant présente le nombre d'AT par mois sur le réseau de CSO.



	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Nb AT 2013	10	6	4	4	2	2	2	2	5	4	4	3
Nb AT 2014	2	3	2	4	2	3	2	1	5	3	2	3

Graphique 7. Nombre d'AT par mois, Transdev réseau CSO du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Sur la période de 2013-2014, le réseau de CSO corrobore les résultats du pôle IDFO. Il compte en effet la majorité de ses AT de 2013 en janvier et février. Les AT sont moins nombreux entre les mois de mai et d'août, puis augmentent à nouveau en septembre. L'année 2014 illustre le pic à la hausse du mois de juin avec une augmentation de 50 % du nombre d'AT. A noter que les mois d'octobre, novembre et décembre comptent moins d'AT que les mois d'hiver de début d'année (janvier et février), bien que 2014 affiche une baisse sur ces mois : (- 25 %) en octobre et (- 50 %) en novembre.

Il n'existe pas de politiques QSE en fonction du mois de l'année, mais les différents membres de l'équipe QSE des réseaux (ainsi que les RH) renforcent les mesures mises en place dans leur réseau lors des périodes dites « difficiles », telle que l'hiver, afin de replacer les enjeux de la sécurité au centre des préoccupations du personnel.

c. *Les AT selon le mode de lésion*

Dans cette sous-partie, seules les causes de lésions les plus fréquentes du pôle IDFO ont été analysées. Il s'agit des causes suivantes (par ordre décroissant, selon leur part dans le pôle IDFO) :

- Chute, glissade de personne (code 1) ;
- Effort excessif / faux mouvement (code 8) ;
- Agression / altercation / violences (code 14) ;
- Blessure / choc, contre des objets, en manipulant des objets (code 4).

Le tableau suivant présente, pour chaque réseau du pôle IDFO, la part annuelle moyenne sur la période étudiée, des AT par mode de lésion, selon le nombre d'AT total de chaque réseau.

Modes de lésion	Code 1	Code 8	Code 14	Code 4
Pôle IDFO	22 %	18 %	16 %	13 %
Autocars Tourneux	13 %	19 %	-	**50 %**
Conflans Ste Honorine	21 %	12 %	**24 %**	12 %
CSO	20 %	18 %	**24 %**	18 %
Ecquevilly	28 %	22 %	**25 %**	11 %
Houdan	57 %	57 %	-	-
Montesson La Boucle	27 %	18 %	-	23 %
Montesson Les Rabaux	13 %	13 %	13 %	7 %
Proxiway	-	50 %	-	50 %
Rambouillet	40 %	40 %	7 %	-

Tableau 19. Part d'AT selon la profession, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Les réseaux d'Houdan et de Rambouillet ont forte part annuelle moyenne d'AT dont les causes sont des « chutes, glissade de personne » (code 1) et des « efforts excessifs/faux mouvements » (code 8).

Le mode de lésion « blessure/choc, contre des objets, en manipulant des objets » (code 4) du réseau des Autocars Tourneux affiche de plus fortes parts moyennes annuelles que le pôle IDFO (soit 50 % contre 13 % sur le pôle).

Sur les neuf réseaux du pôle IDFO, cinq sont concernés par des AT dont la cause est « agressions/altercations/violences » (code 14). De plus, pour trois de ces cinq réseaux, la part annuelle moyenne associée aux agressions est plus importante que celle du pôle IDFO de 13 %. Il s'agit des réseaux de Conflans Ste Honorine, CSO et Ecquevilly, avec des parts annuelles moyennes sur 2013-2014 de 24 % pour les deux premiers réseaux et de 25 % pour Ecquevilly.

Ces résultats peuvent s'expliquer par l'importance de ces réseaux qui ont à gérer plus de voyageurs et ont donc des risques d'agressions qui sont plus importants, mais également par la présence de « personnel de prévention » qui ont un rôle très proche, voir similaire à des contrôleurs. Il est possible que les AT pour cause d'agression soient nombreux sur le réseau d'Ecquevilly, car il souffre d'ores et déjà de conflits internes et qu'il peut donc être plus difficile de garder son calme et/ou d'être le plus sympathique envers autrui, ce qui peut provoquer et/ou aggraver une situation à risques qui conduit à une agression.

Afin de prévenir et d'éviter que des AT soient causés par ces principaux modes de lésion, des actions QSE sont mises en place au sein du pôle IDFO (en plus ou dans le cadre du plan d'actions sécurité et/ou du programme de labellisation interne FACE Sécurité).

Pour la cause « chute, glissade de personne » (code 1), plusieurs mesures existent sur le pôle :

- L'échange prévention
  Il s'agit d'échanger sur le thème de la prévention, d'inciter le personnel à s'interroger sur les risques encourus dans un espace de travail particulier et quelles sont les solutions pour mieux se protéger. Un exemple d'une telle mesure est présenté en Annexe 12. « L'échange prévention », page 97.

- Un guide de prévention
  Un tel guide pour les chutes et glissades est disponible sur une plateforme du Groupe. Il peut permettre à l'équipe dirigeante de connaitre les causes les plus fréquentes de ce mode de lésion et les bons gestes et/ou habitudes à adopter pour réduire de tels AT et *in fine*, les éviter.

Ils existent plusieurs actions QSE concernant les AT dont la cause est « agression » (code 14) :

- Une assistance psychologique
  Cette mesure repose sur le principe de permettre aux salariés de bénéficier d'une aide sur le plan psychologique, soit par assistance téléphonique ou directement chez un praticien compétent. Il est très important d'assurer l'accompagnement du personnel agressé, car les chocs psychologiques de ce genre de lésion sont bien souvent autant difficiles à identifier qu'à traiter. L'accompagnement semble être la clef pour éviter tout AT par abus et de permettre un retour dans l'entreprise du salarié, dans les meilleures conditions possible.

- Une assistance sociale
  Le cas des agressions prend également en compte les tensions internes à l'entité, dont les rixes entre salariés (il s'agit de la classe 1405 « altercation entre salariés ») ainsi, une assistance sociale permet aux salariés d'échanger anonymement sur sa vie privée.

- Des formations (par exemple : « gestion des conflits »)
  Il est impensable de remettre en question la réalité d'une agression physique comme verbale. Il est cependant possible d'essayer de comprendre si le salarié agressé a bel et bien agi pour que la situation ne s'envenime pas et/ou calme. Par exemple, il est vivement déconseillé de ne pas monter le ton avec une personne désagréable, cela ne fera d'empirer la situation, augmentant les chances d'agression.

Les réseaux du pôle IDFO font la forte demande d'aborder les agressions lors des causerie/quart d'heure sécurité afin de déterminer des outils capables de gérer le problème qu'elles représentent.

A noter que les réseaux peuvent compter sur des mesures telles que la vidéo protection, la radio et/ou le téléphone, la géolocalisation des véhicules, etc.

d. *Les AT selon la nature et le siège de lésion*

Le tableau ci-dessous présente, pour chaque réseau du pôle IDFO, la part annuelle moyenne sur 2013-2014 des AT par nature de lésion, selon le nombre d'AT total de chaque réseau.

A noter que seules les natures de lésions les plus fréquentes sur le pôle IDFO ont été analysées, il s'agit des natures suivantes (par ordre décroissant d'importance au sein du pôle IDFO) :

- Douleurs (code 9) ;
- Blessure superficielle, plaie ouverte, piqure (code 1) ;
- Luxation, entorse et foulure (code 3).

Natures de lésion	Code 9	Code 1	Code 3
Pôle IDFO	16 %	19 %	6 %
Autocars Tourneux	44 %	13 %	-
Conflans Ste Honorine	76 %	11 %	-
CSO	63 %	16 %	8 %
Ecquevilly	44 %	42 %	6 %
Houdan	43 %	43 %	14 %
Montesson La Boucle	55 %	32 %	-
Montesson Les Rabaux	50 %	7 %	-
Proxiway	-	50 %	-
Rambouillet	73 %	-	17 %

Tableau 20. Part d'AT selon la nature de lésion, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

A noter que la base de données du logiciel Acciline souffre d'omission et/ou non-précision de la nature de lésions. Ainsi, certains réseaux souffrent de ce manque de données.
En moyenne sur 2013-2014, il s'agit des réseaux suivants :

- Autocars Tourneux, avec en moyenne 6 % de ces AT annuels qui ne sont pas classés ;
- Conflans Ste Honorine, avec en moyenne 3 % de ces AT annuels qui ne sont pas classés ;
- Montesson Les Rabaux, avec en moyenne 17 % de ces AT annuels qui ne sont pas classés ;

Ce problème peut s'expliquer par plusieurs points. Les déclarants sont souvent les salariés accidentés eux-mêmes et non des médecins. De plus, il est possible que ceux qui enregistrent les déclarations d'AT sur Acciline, en général les RH, ne sachent pas où les classer, et/ou soient dans l'attente de plus de précision de la part du salarié concerné qui a uniquement prévenu qu'il était en arrêt sans donner plus de détails.

A noter qu'un AT peut être contestée s'il ne remplit pas les différents critères de sa définition : avoir lieu sur le lieu de travail et pendant les heures de travail, un fait accidentel soudain, une lésion corporelle ou un choc émotionnel et un certificat médical initial.

Les commentaires associés aux AT du territoire de l'IDF démontrent certains doutes sur la véracité des AT, mais il y a peu de cas de contestations comparé aux doutes émis (18 % en IDFO).

Le tableau suivant présente, pour chaque réseau du pôle IDFO, la part annuelle moyenne sur 2013-2014 des AT par siège de lésion, selon le nombre d'AT total de chaque réseau. A noter que seules les natures de lésions les plus fréquentes sur le pôle IDFO ont été analysées, il s'agit des natures suivantes (par ordre décroissant d'importance au sein du pôle IDFO) :

- Les membres supérieurs (code 5) ;
- Les membres inférieurs (code 6) ;
- Le dos (code 3) ;
- La tête (code 1).

Code	Code 5	Code 6	Code 3	Code 1
IDFO	26 %	24 %	24 %	17 %
Autocars Tourneux	25 %	19 %	13 %	13 %
Conflans Ste Honorine	30 %	33 %	12 %	18 %
CSO	24 %	21 %	34 %	19 %
Ecquevilly	22 %	28 %	25 %	25 %
Houdan	43 %	43 %	14 %	14 %
Montesson La Boucle	9 %	45 %	18 %	14 %
Montesson Les Rabaux	30 %	13 %	20 %	13 %
Proxiway	-	-	-	50 %
Rambouillet	37 %	23 %	17 %	7 %

Tableau 21. Part d'AT selon le siège de lésion, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline

Ces résultats, couplés natures de lésion, ne sont pas surprenants. En effet, il semble logique que les « douleurs », « blessures superficielles, plaie ouverte, piqure », « luxations entorses et foulures» soient localisées sur les membres inférieurs, membres supérieurs, le dose et la tête.

Plusieurs mesures QSE sont mises en place pour réduire les AT selon la nature et le siège de lésion :

- Des formations de gestions des dossiers d'AT/MP
  Ce genre de formation est très répondu sur le territoire de l'IDF, cela s'inscrit dans le plan d'actions sécurité et vise à permettre une meilleure connaissance et gestion des AT.

- Des formations gestes et postures
  Cela a pour but de prévenir des situations « à risques », l'importance d'une bonne position de travail est également rappelé via la campagne de communication 2013-2014 avec l'affiche « vos vertèbres ont bon dos ».

- Des actions spécifiques aux réseaux
  Certains réseaux, dont Autocars Tourneux en IDFO, ont recours aux services d'un ostéopathe qui intervient régulièrement sur le réseau afin de réduire les douleurs – souvent liées à de mauvaises postures – et d'éviter qu'elles ne s'aggravent et ne conduisent à un arrêt. Ainsi, les conducteurs sont moins sujets à des douleurs lombaires dues à leur position de travail très majoritairement assise. De plus, un ostéopathe appuie la formation gestes et posture en délivrant des conseils personnalisés et ciblés à la profession de ces patients.

C. *Les actions QSE sur le pôle IDFO*

a. *Le lien entre QSE et accidentologie*

Le pôle IDFO n'a pas été le plus actif en termes de politiques QSE sur la période 2013-2014, comparé au reste du territoire de l'IDF ; bien qu'il soit le pôle le plus labellisé Sécurité du territoire de l'IDF. En effet, aucun plan d'actions spécifique n'a été déployé sur le pôle IDFO, par rapport aux autres pôles de l'IDF. Il semble donc difficile de rattacher la baisse qu'il affiche sur ces résultats d'accidentologie, aux mesures QSE mises au sein du pôle. Néanmoins, le suivi de l'absentéisme, y compris des AT, est réalisé de manière sérieuse par les équipes dirigeantes au sein du pôle IDFO ; elles assurent également des entretiens de ré-accueil après un AT, alors que les autres pôles commencent juste à formaliser et systématiser cette pratique. Le degré d'engagement des équipes dirigeantes semble donc influencer les résultats en termes d'accidentologie du pôle de l'IDFO.

De plus, les spécificités géographiques, sociales et culturelles de chaque réseau semblent jouer un grand rôle sur l'accidentologie des sites. Or, l'influence de ces spécificités est difficile à appréhender.

Néanmoins, le lien entre le QSE et les AT existe bel et bien, car en 2015, une tendance à la baisse en termes de résultats d'accidentologie est observée pour l'ensemble du territoire de l'IDF. D'après les Responsables territoriaux en charge de l'IDF, ces résultats sont intimement liés avec les politiques QSE, dont FACE qui permet la valorisation de toutes démarches QSE, mais également à un meilleur traitement administratif et managérial des AT qui peut être lié à un engagement plus prononcé des équipes dirigeantes envers la sécurité.

De plus, il semble que communiquer les résultats en termes d'accidentologie du territoire (avec le détail de chaque pôle) à chaque pôle engendre un regain de motivation des pôles/réseaux. Il est, en effet, possible qu'un pôle, voyant les bons résultats d'un autre, soit tenté d'y voir là un signe, « s'il peut le faire, alors pourquoi pas moi ? », et ainsi se donner les moyens d'atteindre lui aussi de meilleurs résultats. Par exemple, depuis début 2015, le pôle IDFO est pilote dans la démarche d'instaurer plus de quart d'heure sécurité et d'entretenir la dynamique liée aux causeries. Les trois autres pôles du territoire l'ont suivi de près et actuellement les causeries vont bon train sur le territoire de l'IDF. Un effet « entrainant » semble avoir vu le jour sur ce territoire.

b. *La perception du QSE et de FACE par les réseaux*

En règle générale, les réseaux perçoivent les démarches QSE comme un travail supplémentaire qui ne s'accompagne pas forcément d'une hausse des moyens pour atteindre ces nouveaux objectifs.

Ainsi, le QSE peut se heurter à des réticences de la part des équipes dirigeantes. Sur ce point, l'Agent local QSE et/ou le Référent Sécurité joue un grand rôle, notamment en termes d'animation, pour inciter à intégrer les démarches QSE dans le quotidien du réseau et de chacun, en faisant un effort au quotidien pour, *in fine*, créer une véritable culture sécurité. Les Responsables de pôle ont également un important rôle de soutien pour assurer le dynamisme des Agent locaux.

L'aspect Sécurité des politiques QSE semble jouir d'une meilleure intégration dans les réseaux, que ces compatriotes Qualité et Environnement. La sécurité est, en effet, plus facilement traduisible en objectifs de budget ; ce qui rentre souvent dans des objectifs que les réseaux ont déjà en tête. De plus, la sécurité est intégrée dans la politique du Groupe et peut ainsi jouir d'une meilleure communication : « *la sécurité avant tout !* ».

Le programme de labellisation FACE n'est pas dissocié des actions QSE, car il les valorise. En effet, toutes politiques QSE visant à atteindre une meilleure Qualité, une meilleure Sécurité et un plus grand respect de l'Environnement, qui ne font pas partie des différentes étapes du programme FACE sont valorisées par le label comme étant des initiatives de l'entité.

FACE n'est autre qu'un levier pour la mise en place d'une logique QSE, d'un quotidien qui est vu et perçu autrement. De plus, la limite temporelle des audits (d'admission, de suivi, de renouvellement) incite à des efforts quotidiens, jusqu'à créer une véritable culture sécurité. FACE Sécurité apparaît comme un système de management, un accompagnement et une amélioration des pratiques ; c'est un SMS qui formalise des actions QSE pour créer une véritable culture sécurité au sein des réseaux.

Les neuf réseaux du pôle IDFO peuvent compter sur différentes mesures QSE, mais le lien entre ces dernières et les résultats en termes d'accidentologie est difficile à cerner. Il est donc complexe d'en appréhender l'impact.

En effet, chaque réseau est très différent de son voisin, notamment vis-à-vis de l'engagement envers la sécurité de l'équipe dirigeante. Ses spécificités, surtout managériales, sont complexes à quantifier et mesurer, alors qu'elles peuvent expliquer qu'une politique fonctionne mieux dans un réseau qu'un autre.

Cette étude met en évidence plusieurs types d'AT qui sont les plus fréquents, sur Transdev France, sur le territoire de l'IDF et sur le pôle IDFO. Il apparaît que les réseaux urbains semblent être plus touchés par les AT. IL est difficile de conclure que les réseaux au plus haut niveau du label FACE ont de meilleurs résultats en termes d'accidentologie, car c'est le cas d'un réseau sur deux dans cette étude.

Le problème des AT, tant en termes de coût que de désordre organisationnel, est un fait avéré pour chacun des réseaux. Toutefois, les politiques QSE et le programme « obligatoire » FACE sont souvent perçus comme du travail supplémentaire sans nouveaux moyens mis à disposition des équipes.

Ainsi, l'encadrement des réseaux par l'équipe dirigeante et les Responsables QSE (territoriaux et de pôle) soutenus sur place par les Agents locaux QSE et/ou les Référents Sécurité, est central pour réduire cette sensation de « solitude » face à l'accidentologie et, *in fine*, développer une culture sécurité.

Partie III. Limites et perspectives

1. Qualité des données

A. *La période d'étude*

L'ensemble de cette étude porte sur deux années, 2013 et 2014. Les données sur les années antérieures existent, mais elles ne sont pas comparables avec la période d'étude, car suite à la fusion de Transdev et de Veolia Transport, chaque entité a conservé sa méthode d'enregistrement des AT. Ainsi, depuis 2013, les méthodes ont été homogénéisées et les AT sont traitées de la même manière pour tout le Groupe.

Cette courte période d'étude rend difficile d'établir les tendances des AT. Sur deux ans, il est possible de faire ressortir un schéma qui semble de répéter, mais une période plus longue aurait permis de confirmer ou d'infirmer le dit schéma et ainsi, en déduire s'il est bel et bien une tendance.

Il est recommandable de poursuivre cette étude dans quelques années, afin qu'il y ait suffisamment de données pour extraire des tendances des analyses.

B. *La base de données Acciline*

a. *Plusieurs manières de procéder qui ne mènent pas au même résultat*

Il existe plusieurs manières d'obtenir un même résultat. Par exemple, pour avoir le nombre d'AT selon la profession pour Transdev France, il existe deux méthodes : une méthode « rapide » et une autre « longue ».

Pour la méthode « rapide », il est possible de demander directement à Acciline des comptes rendu d'ores et déjà calculés. Par exemple, pour connaître quelles professions sont les plus touchées par les AT dans une zone, il suffit d'utiliser le compte-rendu des « caractéristiques de la population accidentée », dont un exemple est présenté en Annexe 13, « Caractéristiques de la population accidentée », page 98. Ce compte-rendu nous permet d'avoir directement le top dix des professions les plus touchées par les AT.

Une méthode « longue », qui revient à chercher pour chaque métier (selon le code qui lui est associé sous Acciline), un à un, le nombre d'AT qui y correspond, pour la zone étudiée.

Cependant, non seulement les deux méthodes ne sont pas égales en termes de temps consacré pour atteindre des résultats, mais en plus, elles ne donnent pas les mêmes résultats. Les tendances sont toujours semblables (pour continuer sur l'exemple des professions, cela sera toujours le même ordre quant à quelle profession est la plus touchée) mais le nombre d'AT sera nettement différent.

Cette anomalie fut découverte lors de l'étude des réseaux du pôle IDFO, la manière « longue » de procéder ayant été jusque-là utilisée, cette méthode fut conservée pour assurer une cohérence entre les données.

Il serait intéressant de comprendre pourquoi lorsque le logiciel fait lui-même l'analyse des AT selon un critère spécifique pour sortir des comptes rendu, il n'obtient pas le même nombre d'AT, alors que les tendances (métiers les plus touchés, modes lésions les plus concernés, etc.) sont toujours correctes.

b. *Rajout d'AT sur la base de données durant l'étude*

Cette étude a débuté avec l'analyse des résultats des AT pour l'ensemble du Groupe en France, permettant ainsi une certaine familiarisation avec le logiciel. Suite à cela, l'analyse s'est faite plus précise en ciblant le territoire de l'IDF, puis le pôle de l'IDFO et enfin les réseaux de ce dernier. En se penchant sur le territoire de l'IDF, il a fallu pousser certains résultats pour Transdev France afin de comparer ces deux derniers. C'est ainsi qu'il est apparu que le total des AT sur Transdev France n'était pas égal au total jusque-là utilisé, en 2013 il y a donc quatre AT supplémentaires et l'année 2014 en compte trois de plus.

Lorsque ce problème est apparu, la majorité des analyses pour Transdev France et du territoire de l'IDF avaient été effectuées. La différence entre « l'ancien » total d'AT et l'actuel étant assez faible, il fut décidé de ne pas recommencer toutes les analyses pour Transdev France.

Il serait judicieux de comprendre pourquoi des AT ont été subitement rajoutés au logiciel quasiment mi-2015, afin d'éviter ce genre de situation à l'avenir. Il est possible que l'enregistrement d'AT aient été un peu tardif, ou que des AT ne soient pas comptabilisés par Acciline, car ils étaient contestés et en attente de la décision de la CARSAT quant à leur statut.

c. *Saisie manuelle des données*

Les bases de données du logiciel Acciline résultent de saisie manuelle de chaque réseau pour les AT respectifs, majoritairement effectué par le personnel RH. Ainsi, des erreurs de saisie ou la mauvaise compréhension de l'appartenance d'un AT envers une catégorie sont possibles et peuvent mener à des erreurs de classement.

Cela a été notamment traité dans cette étude pour le cas des modes de lésion où les « agressions » étaient souvent associées à une cause secondaire de l'AT.

Il semble opportun de clarifier la saisie des AT afin d'éviter au maximum des erreurs de ce genre. Cela fait d'ailleurs partie du plan d'actions sécurité avec les formations sur Acciline, ce problème est donc en passe d'être fortement réduit.

d. *Des familles complexes*

Il semble également intéressant de revoir les familles de certaines catégories (professions, mode de lésion, nature de lésion, etc.).

Par exemple dans les professions, il existe plusieurs métiers de conducteurs (« conducteur receveur », « conducteur de bus/autocar », « conducteur métro/tramway », etc.).

Dans ces conditions, des erreurs de saisie sont possibles. En effet, comme ces métiers sont éparpillés dans la liste des professions, il est possible qu'en remplissant une déclaration d'AT, la profession associée soit la première trouvée.

Ainsi, il pourrait être plus clair de rassembler les métiers qui se ressemblent en une seule grande famille, par exemple « conducteur » pour le cas présent, puis de proposer un détail par des sous-familles : conducteur receveur, conducteur de bus/autocar etc.

De plus, pour éviter au maximum des erreurs de saisie, il serait intéressant de proposer un descriptif bref des familles des catégories.

2. Choix des méthodes

A. *Documentation QSE*

Il existe peu de documents expliquant les méthodes, politiques et outils mis en place par le pôle QSE sur Transdev France.

Le rôle des différents membres de la communauté QSE est d'accompagner et conseiller les différentes entités dans leurs démarches QSE, notamment le label FACE. Or, il apparaît que peu de leurs méthodes existent sous formes de procédures écrites.

Dans ces conditions, le travail d'analyse des dites méthodes est plus complexe. De plus, cela met en valeur la difficulté que peuvent rencontrer les équipes dirigeantes des réseaux à se renseigner sur « la marche à suivre ».

Par exemple, il n'existe pas de rapport de fin d'année présentant les différents résultats QSE, dont FACE, en France ; pourtant, cela permettrait à chaque réseau de mieux se situer sur les efforts qui lui restent à faire et ce qui se fait ailleurs afin de service d'exemple et/ou de sources d'idées.

B. *Zone d'étude*

La présente étude s'est concentrée sur le territoire de l'IDF et plus précisément des neuf réseaux du pôle IDFO. Ce choix fut basé sur la particularité des résultats de cette zone.

Malheureusement, disposer de seulement neuf réseaux particuliers n'a pas permis de faire ressortir un réseau « type » le plus touché par les AT, bien que les réseaux urbains semblent être plus concernés par ce problème.

De plus, l'ensemble des réseaux du pôle étaient labellisés FACE Sécurité au niveau Fondamentaux, avec deux réseaux en Amélioration Continue. Or, un réseau sur deux présentait des bons résultats en termes d'accidentologie, ce qui rend difficile d'établir une tendance des AT en lien avec le niveau du label FACE (à noter que les deux réseaux n'avaient pas les mêmes caractéristiques et que c'est le réseau dont une partie de l'activité est urbain qui été le plus touché par les AT face à son collègue seulement interurbain).

Ainsi, cette étude devra être poursuivie sur une large zone d'étude (c'est-à-dire plus de réseaux), qui présenterait des similitudes en termes de particularité (type de réseau – urbain ou interurbain –, état de l'avancement FACE, etc.) afin de déterminer si un certain « type » de réseau est plus touché et/ou moins touché par les AT.

C. *Analyse sur le terrain*

a. *Comparer théorie et réalité du terrain*

Il aurait été pertinent d'analyser le ressenti du terrain, c'est-à-dire d'administrer un questionnaire à différents membres des réseaux (conducteurs, mécaniciens, agents d'exploitation, Agents QSE locaux, Référents Sécurité etc.) et de le comparer aux objectifs des plus hautes sphères.

Ce questionnaire aurait pour but de déterminer deux visions des politiques QSE :

- La théorie avec les Responsables territoriaux, soit les politiques qu'ils mettent en place dans les pôles et réseaux selon leurs spécificités et leurs résultats en termes d'accidentologie ;
- La pratique avec le personnel des réseaux, soit comment les dites politiques QSE sont perçues, notamment si l'enjeu qu'elles représentent est bien compris et accepté.

Cela permettrait de déterminer si les politiques QSE, de manière générale, sont bien acceptées et perçues de manière positive, dans le sens où elles sont là pour aider chaque réseau même si cela demande des attentions au quotidien, ou si, au contraire, elles représentent beaucoup d'efforts pour des résultats sur le long terme, ce qui peut sembler trop lointain et donc causer des problèmes au seins des réseaux.

Ainsi, la poursuite de cette étude devrait être réalisé directement sur le terrain, en lien direct avec les Responsables Territoriaux, et en se déplaçant dans les différents réseaux concernés. Cela permettrait d'obtenir différents avis et données sur les spécificités des réseaux (particularités géographiques, historiques, culturelles, climat social, etc.).

b. *Le rôle de l'équipe dirigeante*

Le rôle de l'équipe dirigeante est central dans le développement d'une culture sécurité au sein de chaque entité. Il est primordial que le fondement d'une démarche sécurité soit clairement expliqué afin que tous puissent associer un intérêt aux mesures à mettre en place, pour leur activité. L'objectif d'atteindre un niveau de labellisation n'est pas toujours suffisant et il est important de dissoudre l'idée que les AT sont une fatalité dans le milieu du transport de voyageurs.

L'engagement de l'équipe dirigeante est la clef de la construction d'une cohésion et d'un véritable engagement, de tous les collaborateurs, autour de la sécurité. Par exemple, pour que le personnel leur remonte les risques sécurité, il est important que tous les collaborateurs se sentent concernés par le problème des AT, mais également qu'ils aient la mesure de l'implication de l'équipe dirigeante dans cette démarche.

Or, il est difficile de quantifier l'engagement des équipes dirigeantes, alors que c'est une des premières explications de résultats en termes d'AT sur un réseau. La poursuite de cette étude devrait mieux prendre en compte cette difficulté en rencontrant les équipes dirigeante des réseaux étudiés pour leur administrer un questionnaire et tenter de mesurer leur engagement et dynamisme.

3. La prévention au cœur de la sécurité

A. *Une prévention adaptée aux risques*

D'après l'INRS, la prévention des risques professionnels est définie comme « *l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail* »[26]. Toute démarche de prévention doit tenir en compte les spécificités de l'organisme et se doit d'impliquer tous les acteurs concernés, or dans le cas des AT, l'ensemble des collaborateurs sont concernés par les risques d'accident.

L'article L.4121-2 du Code du travail[27] définit neuf principes sur lesquels s'appuyer lors du développement d'une démarche de prévention. Il s'agit des neuf principes suivants :

- Eviter les risques
  C'est-à-dire de supprimer l'exposition au danger, voire le danger **;**
- Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
  Soit évaluer l'importance du risque dû à l'exposition au danger pour déduire et/ou améliorer les mesures de prévention à mettre en place.
  Cette évaluation est réalisée dans le document unique ;
- Combattre les risques à la source
  Cela revient à intégrer les démarches de prévention le plus en amont possible ;
- Adapter le travail à l'homme ;
- Tenir compte de l'évolution de la technique
  Il s'agit d'adapter la prévention aux évolutions organisationnelles et techniques ;
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins ou qui ne l'est pas ;
- Planifier la prévention ;
- Donner la priorité aux mesures de protection collective
  Les Equipements de Protection Individuelle (EPI) ne doivent être utilisés qu'en complément des protections collectives, dans les cas où elles sont insuffisantes ;
- Donner les instructions appropriées aux salariés
  C'est-à-dire assurer la connaissance des risques et des actions de prévention.

Il apparaît que « *les mesures et les actions de prévention à mettre en place suite, notamment, à l'évaluation des risques, sont de la responsabilité du chef d'entreprise. Compte tenu de ses pouvoirs, aucune mesure ou action importante ne pourra se faire efficacement sans son accord, c'est pourquoi la première mesure et la plus importante est un engagement de progrès du chef d'entreprise dans les domaines de l'hygiène, de la santé et de la sécurité* »[28]. Dans le cas présent du groupe Transdev, pour porter le plan d'action sécurité du Groupe, il est primordial que l'équipe dirigeante des réseaux soit porteuse de toute démarche de prévention, elle doit en assurer la promotion et lui donner les moyens d'être pérenne.

[26] Source : INRS, « Introduction à la prévention » [en ligne]. 2014.
[27] Source : LEGIFRANCE, « Code du travail – Article L4121-2 » [en ligne]. 2012.
[28] Source : INRS, « Evaluation des risques professionnels » [en ligne]. 2013. p 28/36.

A noter, que l'équipe dirigeante peut compter sur le CHSCT[29] et/ou les Délégués du Personnel (DP) de son réseau, dans le développement des démarches de prévention. En ce sens, les réseaux de Transdev peuvent également compter sur le pôle QSE et plus précisément les Agents locaux QSE et/ou les Référents Sécurité qui font partie intégrante des réseaux.

Il est nécessaire d'évaluer l'efficacité des mesures de prévention pour les corriger si besoin est. Cette évaluation est collective et, pour Transdev, les causeries sécurité peuvent jouer ce rôle de suivi de la prévention. De plus, le suivi des indicateurs de performance du Groupe (TF, TG et taux de cotisation) requis par le plan d'actions sécurité de Transdev soutient ce besoin d'évaluation de la prévention, car ces indicateurs peuvent justement informer sur le degré de réussite de la prévention. L'équipe dirigeante doit informer ses collaborateurs de ce que représentent, concrètement, ces indicateurs pour qu'ils soient plus que de simples chiffres sur un panneau d'affichage et ainsi, que les salariés s'engagent envers l'amélioration de ces résultats.

A noter que FACE Sécurité peut également inciter à ce suivi de la prévention, car les entreprises ont pour but d'obtenir et/ou conserver leur label, et que l'amélioration continue des actions de prévention est une démarche sécurité qui ne peut qu'être valorisée par le programme FACE. De plus, FACE permet la détection d'anomalies de sécurité qui ont pu échapper aux équipes.

Pour assurer un suivi optimal des actions de prévention, les retours d'expériences des salariés est crucial tant sur l'efficacité des actions que sur les éventuels obstacles rencontrés. Le dialogue social et ainsi l'adhésion du personnel sont à la base d'une bonne prévention. Les formations sur les risques, les bonnes pratiques et/ou les bons gestes à avoir sont également de mise pour permettre à l'ensemble des collaborateurs d'être capables d'assurer l'évaluation des mesures de prévention.

Ainsi, la prévention repose sur trois principes :

- La personne
  Le Groupe, l'équipe dirigeante et les employés sont impliqués dans une même démarche de prévention des risques, ils sont épaulés et guidés par la communauté QSE ;
- La transparence
  Les objectifs visés et communiqués aux collaborateurs doivent être clairs et soutenus par un engagement visible de la part de l'équipe dirigeante des réseaux dans la politique de prévention ;
- Le dialogue social
  Il permet l'adhésion du personnel dans la démarche de prévention, et, *in fine*, à un engagement et dynamisme en termes de sécurité.

Pour Transdev, il semble que le premier principe soit bien respecté, mais que le second et le troisième soient face à certains obstacles. En effet, les équipes dirigeantes semblent souffrir d'un manque de moyens pour atteindre les objectifs du plan d'actions sécurité, ce qui se ressent lors des différentes formes de dialogue social.

[29] Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Par exemple, sur le territoire de l'IDF à la fin de l'année 2014, il apparaît que l'animation des causeries reste principalement descendante, au lieu d'évoluer vers une animation participative, et que l'impact de ces dernières est donc limité. Ainsi, à la fin des causeries, chacun s'en retourne à son poste sans avoir décidé d'agir d'une manière particulière pour résoudre le problème du jour. Cela confirme le sentiment du manque de moyens mis à disposition des équipes et entraine une adhésion très limitée à la politique sécurité.

Il apparaît que les causeries doivent être portées par l'équipe dirigeante et non une seule personne. Le but des causeries est d'impliquer les collaborateurs dans la sécurité, d'inciter à un dialogue social sur le sujet, de créer une prise de conscience que des actions existent et peuvent réduire les AT. L'enjeu est donc d'engager tous les collaborateurs à revoir leurs habitudes, leurs quotidiens pour éviter les risques professionnels, avoir de meilleures postures et gestes pour éviter les AT.

Le rôle du pôle QSE est primordial pour chasser ce sentiment qui associe les efforts à fournir, pour une meilleure sécurité, à un travail supplémentaire. Le rôle du pôle QSE est d'accompagner, conseiller et épauler les réseaux dans leurs démarches de prévention et, *in fine*, dans leurs changements vers une meilleure sécurité.

Ces changements ne doivent pas uniquement voir le jour pour obtenir le label « obligatoire » FACE, mais bel et bien parce que « *la sécurité [passe] avant tout* » au sein du Groupe. Les politiques QSE existent pour accompagner les réseaux, en termes de sécurité cela se traduit par une chasse aux AT, et les équipes dirigeantes doivent compter sur le savoir-faire du pôle QSE en ce domaine, tout en leur communiquant un retour de l'effet de ces politiques sur leur(s) réseau(s). Une communication descendante puis participative doit être mise en place pour soutenir la mise en place du plan d'actions sécurité pour l'ensemble des réseaux de Transdev France.

B. *Vers une culture sécurité*

Développer une culture sécurité s'inscrit dans la politique sécurité du Groupe, c'est-à-dire le plan d'actions sécurité. Il est essentiel de placer la sécurité en tant qu'objectif commun d'amélioration des conditions de travail, notamment via la réduction des risques professionnels. Néanmoins, l'approche de la sécurité par la réduction des risques est une chose, mais une vision plus globale est nécessaire, il s'agit de la culture sécurité. D'après l'INRS, une telle culture se base sur « *cinq principes essentiels : écouter le réel, cadrer, innover, partager, réguler* »[30], dont le détail est présenté ci-dessous.

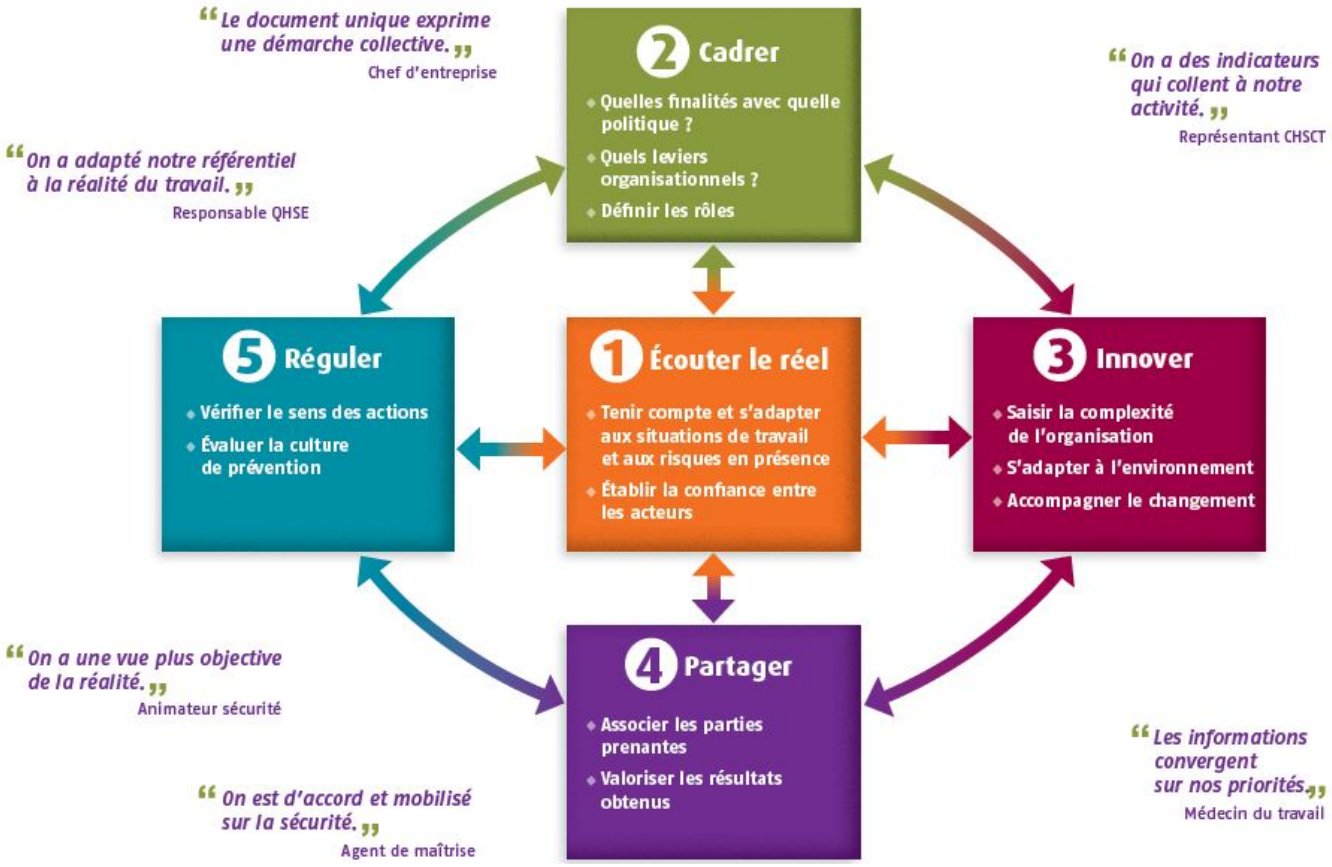


Figure 9. Les étapes du développement d'une culture sécurité et des démarches de prévention
Source : INRS, « Management de la santé et sécurité au travail : 5 conditions de réussite » [en ligne]. 2014. p 2/4.

Ces principes sont des conditions de réussite pour toute démarche de prévention et le développement d'une culture sécurité. Ils permettent de replacer la sécurité au cœur du système, ils incitent au dialogue social sur ce sujet et ils poussent à ne pas s'arrêter aux procédures en dépassant la formalisation du SMS pour aller plus loin. *In fine*, ces cinq principes assurent la mise en place d'une organisation efficace pour assurer une meilleure sécurité au travail, et d'associer l'ensemble des collaborateurs dans cette démarche, ce qui est la base d'une culture sécurité.

[30] Source : INRS, « De l'évaluation des risques au management de la santé et de la sécurité au travail » [en ligne]. 2015. p 8/12.

Le programme de labellisation FACE Sécurité est un pas supplémentaire vers une culture sécurité lorsque la démarche est menée par le dynamisme et l'engagement de l'équipe dirigeante. En effet, d'après l'INRS, *« l'expérience tend à montrer que la recherche de la certification comme fin en soi, c'est-à-dire sans démarche de progrès lui soit associée, conduit le plus souvent à l'échec. C'est notamment le cas lorsque l'entreprise n'a pas d'autre but que d'obtenir une reconnaissance externe sous la contrainte de ses donneurs d'ordre. La démarche reste formelle et superficielle, le personnel peu impliqué et les changements limités. […] Il en est tout autrement lorsque l'entreprise a pour finalité première d'améliorer la santé et la sécurité de ses salariés, lorsqu'elle réalise, avec eux, un travail en profondeur, met en place une organisation, fait vivre son système de management et l'améliore.* »[31].

Le développement d'une culture sécurité est intimement lié au facteur humain, c'est-à-dire agir sur les conditions et situations de travail. Il faut développer des comportements qui se conforment aux règles/procédures de sécurité, pour permettre la naissance de comportements qui sont sources d'initiatives sécurité. Or, c'est le comportement, et surtout l'engagement, de l'équipe dirigeante qui entraînent ces deux types de comportements (conformité et innovation). De plus, la culture sécurité permet le renforcement de ces deux types de comportements sécurité, qui sont à eux deux sources de culture sécurité, un cercle vertueux s'installe.

Il est crucial que chaque collaborateur puisse visualiser son rôle au sein du système global porté par le Groupe afin de se sentir responsable en termes de sécurité. L'augmentation de procédures ou l'alourdissement des sanctions en cas de non-respect, ne sauraient atteindre ce résultat, car la multiplication des procédures entraîne généralement une attitude de contournement des règles. Par exemple, par peur de ne pas avoir suivi une des multiples procédures existantes et d'être remis en cause, un dysfonctionnement ne sera pas remonté à l'équipe dirigeante, qui ne pourra pas agir en conséquence et la situation reste à risques.

Un cadre procédural doit exister, mais en plus d'en permettre la connaissance et l'assimilation par l'ensemble des collaborateurs, il faut permettre l'appropriation de ces règles. D'après le président de la commission parlementaire sur l'accident de Fukushima, Kiyoshi Kurokawa, les origines de cet accident sont « *notre conditionnement à l'obéissance, notre réticence à questionner l'autorité… »*[32].

Ainsi, il est essentiel qu'un dialogue social soit mis en place pour que les procédures de prévention soient comprises et assimilées, et, *in fine*, le développement d'une culture sécurité soit rendu possible. Il est nécessaire de toujours suivre une logique d'amélioration continue, elle-même portée par le dialogue social entre les collaborateurs et l'équipe dirigeante. Un cercle vertueux peut donc s'instaurer : dialogue social tend vers l'appropriation des démarches de prévention qui engendre une logique d'amélioration continue de ces mêmes actions de préventions avec un retour d'expérience des collaborateurs. De plus, ce cercle vertueux est source du développement d'une culture sécurité.

[31] Source : INRS, « De l'évaluation des risques au management de la santé et de la sécurité au travail » [en ligne]. 2015. p 8/12.
[32] Source : ALBERT Eric, « Comment développer une culture de sécurité » [en ligne]. 2012.

Conclusion

Les AT représentent un réel coût pour les organisations : forfaits de la CARSAT, liés à la sinistralité des entreprises, et désordre organisationnel. Les AT sont souvent perçus comme une fatalité, alors qu'ils sont dus à des causes techniques, organisationnelles, comportementales et/ou à un manque de connaissances. Le groupe Transdev souhaite être un partenaire de confiance pour ses clients. Ainsi, il place la sécurité comme une exigence absolue, comme le rappelle le slogan « *la sécurité avant tout* ». Cet engagement est porté par la politique sécurité du groupe et le pôle QSE.

Le rôle du pôle QSE, dans le domaine de la sécurité, est d'accompagner l'ensemble des collaborateurs, afin de les amener à percevoir autrement la sécurité et, notamment, comme une responsabilité commune. Le pôle QSE peut compter sur le plan d'action sécurité, dont un des enjeux est de réduire les AT et de maîtriser les coûts associés, et sur le programme de labellisation interne FACE Sécurité. La politique sécurité du Groupe vise, *in fine*, au développement d'une culture sécurité commune à tous ses collaborateurs.

Il apparaît que ces politiques de management QSE influencent positivement les résultats en termes d'accidentologie, notamment via le programme FACE Sécurité. Ce dernier fournit une liste non-exhaustive des mesures à mettre en place pour améliorer la sécurité. FACE entraine la création de procédures et une baisse des dysfonctionnements récurrents, tout en valorisant les initiatives sécurité qui ne font pas partie du label. Mais l'engagement des équipes dirigeantes dans ces politiques apparaît comme étant la réelle source de l'amélioration des résultats en termes d'accidentologie de la zone étudiée, le pôle IDFO.

En effet, l'engagement des équipes dirigeantes permet une gestion systématique de la sécurité, de l'identification des risques professionnels jusqu'à là la mise en place de préventions adaptées. Et, sans dynamisme des équipes dirigeantes, les politiques QSE n'atteignent pas les résultats escomptés, notamment le développement d'une véritable culture sécurité. Pour atteindre ce résultat, il est nécessaire de :

- Permettre un meilleur accès à la connaissance et/ou l'information ;
- De s'assurer que les consignes et enjeux sont bien compris et assimilés ;
- D'instaurer un dialogue social : échanger et adhérer ;

Ces trois points conduisent à l'engagement des collaborateurs dans une « logique sécurité ».

La sécurité est une responsabilité commune et elle doit se faire une place au quotidien, dans les habitudes de chacun. En ce sens, les causeries sécurité sont un véritable tremplin, en termes de dialogue social, et favorisent la réflexion collective sur la sécurité. Or, seulement 10 % des réseaux ont mis en place des quarts d'heure sécurité à la fin de l'année 2014. Cela illustre le fait, que les politiques QSE sont généralement perçues comme du travail supplémentaire, sans réels moyens mis à disposition des équipes.

Ainsi, il apparaît que l'encadrement des réseaux par leur équipe dirigeante et les Responsables QSE, soutenus sur place par les Agents locaux QSE et/ou les Référents Sécurité, est d'une importance cruciale pour réduire cette perception de « solitude » face aux AT. Ce dynamisme est la source d'une véritable culture sécurité pour l'ensemble du Groupe.

Depuis 2015, les causeries sécurité vont bon train sur le territoire de l'IDF et les résultats en termes d'accidentologie sont en nette amélioration pour chacun des quatre pôles, dont le nombre d'AT diminue. Cela tend à confirmer que l'engagement et le dynamisme des équipes dirigeantes est central à l'instauration d'une culture sécurité. Ainsi, la communauté QSE a pour rôle de soutenir ce dynamisme et de l'accompagner toujours plus loin.

Transdev considère « *que la protection de la santé et de la sécurité est une responsabilité partagée, c'est pourquoi nous nous attachons à ancrer une culture d'entreprise incitant chaque collaborateur à agir et se comporter en fonction de cette priorité* »[33]. Ainsi, le développement des causeries sécurité doit se poursuivre, car elles sont la base d'une amélioration du dialogue social, qui lui-même permet une meilleure identification des risques et donc de mesures de préventions adaptées aux situations, ce qui, *in fine*, conduit au développement d'une véritable culture sécurité.

En 2012, environ 670 000 heures de formation ont été dispensées aux collaborateurs sur les problématiques de la sécurité, soit 39 % du total des heures de formation. La sécurité est bien une thématique centrale dans les engagements d'un des leaders de la mobilité et il affiche la volonté d'aller plus loin, notamment via le lancement du programme de labellisation FACE pour le domaine RSE, ce qui sera source de cohésion sociale et renforcera la culture sécurité du Groupe.

[33] TRANSDEV, « Rapport RSE » [en ligne]. 2012. p 9/44.

Bibliographie

TRANSDEV, « Assurer notre mission de service public en zone sensible ». 2015. 7p. (consulté le 05/08/15)

TRANSDEV, « Echange prévention ». 3p. (consulté le 17/08/15)

TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. 8p. (consulté le 10/04/15)

TRANSDEV, « Guide de Prévention des chutes et glissades ». 2014. (consulté le 03/08/15)

TRANSDEV, « IDF – Les causeries sécurité, obtenir un engagement des collaborateurs ». 2014. 11p. (consulté le 17/08/15)

TRANSDEV, « Les causeries Sécurité ». 2013. 14p. (consulté le 04/08/15)

TRANSDEV, « Lettre QSE France n°1 ». 2015. 4p. (consulté le 11/05/15)

TRANSDEV, « Plan d'action sécurité 2015 ». 2015. 18p. (consulté le 04/08/15)

TRANSDEV, « Plan de communication sécurité 2015 » 2015. 11p. (consulté le 04/08/15)

TRANSDEV, « Pré-évaluation FACE QSE ». 2013. 29p. (consulté le 03/08/15)

TRANSDEV, « QSE France, présentation ». 8p. (consulté le 03/08/15)

TRANSDEV, « Présentation du pôle IDFO ». 2013. 10p. (consulté le 20/08/15)

TRANSDEV, « Réunion pôle QSE 08-07-2014 ». 2014. 31p. (consulté le 05/08/15)

TRANSDEV, « Réunion QSE IDF 23-07-20115 ». 2015. 32p. (consulté le 17/08/15)

TRANSDEV. « Réunion pôle QSE 14-10-2013 ». 2013. 59p. (consulté le 05/08/15)

Sitographie

ALBERT Eric, « Comment développer une culture de sécurité » [en ligne]. 2012. Disponible sur : business.lesechos.fr/directions-ressources-humaines/remuneration-et-salaire/mutuelle-et-prevoyance/0202440706655-comment-developper-une-culture-de-securite-3592.php (consulté le 15/08/15)

ARENSONAS Nathalie, « Veolia Transdev : le géant des transports publics est né » [en ligne]. Mobilicités, 2011. Disponible sur : http://www.mobilicites.com/011-509-Veolia-Transdev-le-geant-des-transports-publics-est-ne.html (consulté le 03/05/15).

ASSURANCE MALADIE, « La nouvelle tarification » [en ligne]. 24p. Disponible sur : http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fileadmin/user_upload/document_PDF_a_telecharger/NleTarif_Q&R_210313.pdf (consulté le 06/06/15)

BOISSIERES Ivan, « Facteurs humains, organisationnels et culturels de la sécurité » [en ligne]. 2008. 30p. Disponible sur : http://www.centraliens.net/groupements-professionnels/centrale-ethique/centraleethique080624_boissieres.pdf (consulté le 14/08/15)

CARSAT, « Comprendre votre tarification AT/MP » [en ligne]. 8p. Disponible sur : https://www. -pl.fr/telechargements/pdf/entreprises/comprendre_tarification_notice_hors_btp.pdf (consulté le 05/06/15)

CARSAT, « Présentation de la Carsat » [en ligne]. Disponible sur : https://www.carsat-centre.fr/nous-connaitre/presentation-de-la-carsat.html (consulté le 30/04/15)

CARSAT, « Registre des accidents du travail bénins » [en ligne]. 2015. Disponible sur : http://www.carsat-alsacemoselle.fr/registre-des-accidents-du-travail-benins (consulté le 08/04/15)

CARSAT, « Taux de cotisation et coûts moyens 2015 » [en ligne]. 2014. 2p. Disponible sur : https://www.carsat-lr.fr/telechargements/pdf/pdf_entreprises/cotisation_couts_2015.pdf (consulté le 01/07/15)

CARTE DU MONDE, « Carte du monde vierge » [en ligne]. 2015. Disponible sur : http://www.carte-du-monde.net/carte-zoom-205-carte-du-monde-vierge-europe.html (consulté le 05/05/15)

GABBAI Philippe et LIERS Claire, « Système de Management de la Sécurité et de la Santé au travail » [en ligne]. 2009. Disponible sur : http://www.sante-securite-paca.org/risques_prevention/systemes_management/systeme_de_management_securite_sante_au_travail_sms.pdf (consulté le 05/07/15)

INRS, « De l'évaluation des risques au management de la santé et de la sécurité au travail » [en ligne]. 2015. 12p. Disponible sur : http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20936 (consulté le 13/07/15)

INRS, « Evaluation des risques professionnels » [en ligne]. 2013. 36p. https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjAAahUKEwigzqT154TGAhXLvhQKHbz3AFM&url=http%3A%2F%2Fwww.inrs.fr%2Fdms%2Finrs%2FCataloguePapier%2FED%2FTI-ED-840%2Fed840.pdf&ei=MAN4VaD2F8v9Urzvg5gF&usg=AFQjCNFzcpWCjuuvRl-vkA58w-bodsVbFA&sig2=a4lIBMOoBen0TKNttkcmww&bvm=bv.95039771,d.d24 (consulté le 14/07/15)

INRS, « Introduction à la prévention » [en ligne]. 2014. Disponible sur : http://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux/introduction.html (consulté le 05/07/15)

INRS, « Management de la santé et sécurité au travail : 5 conditions de réussite » [en ligne]. 2014. 4p. Disponible sur : http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206179 (consulté le 13/07/15)

INRS, « Mettre en œuvre une démarche de prévention » [en ligne]. 2015. Disponible sur : http://www.inrs.fr/demarche/mise-en-oeuvre-prevention/ce-qu-il-faut-retenir.html (consulté le 09/08/15)

INRS, « Valeurs essentielles et bonnes pratiques en prévention » [en ligne]. 2015. Disponible sur : http://www.inrs.fr/demarche/valeurs-essentielles-bonnes-pratiques/valeurs-essentielles-bonnes-pratiques.html (consulté le 10/06/15)

INSEE, « Accident corporel de circulation » [en ligne]. Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/accidents-circulation.htm (consulté le 26/06/15)

ISO, « ISO 14001:2004, Systèmes de management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation » [en ligne]. 2004. Disponible sur : http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=31807 (consulté le 26/06/15)

ISO, « ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences » [en ligne]. 2008. Disponible sur : http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486 (consulté le 26/06/15)

LE GOFF Yann-François, « un exemple de labellisation interne ; le label FACE Qualité de Transdev » [en ligne]. 2013. Disponible sur : http://www.juristes-environnement.com/article_detail.php?id=1133 (consulté le 10/04/15)

MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL. « L'accident du travail, l'accident de trajet et la maladie professionnelle » [en ligne]. 2014. Disponible sur : http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/sante-conditions-de-travail,115/l-accident-du-travail-l-accident,1055.html (consulté le 08/04/15)

OHSAS-18001, « Ressources sur la norme OHSAS-18001 » [en ligne]. 1p. Disponible sur : http://ohsas-18001.fr/ (consulté le 26/06/15)

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, « Rapport III, Statistiques des lésions professionnelles » [en ligne]. 1998. 73p. Disponible sur http://ilo.org/public/french/bureau/stat/download/16thicls/report3.pdf (consulté le 28/07/15)

SERVICE PUBLIC, « Qu'est-ce qu'un accident du travail » [en ligne]. 2013. Disponible sur : http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F178.xhtml (consulté le 08/04/15)

TRANSDEV, « Chiffres clés, un des leaders mondiaux de la mobilité » [en ligne]. 2014. Disponible sur : http://www.transdev.com/fr/un-groupe-responsable/chiffres-cles/ (consulté le 05/05/15)

TRANSDEV, « En chiffres – Les valeurs que nous partageons » [en ligne]. 2013. 2p. Disponible sur : http://www.transdev.com/ressources/files/1/1125,TRANSDEV_DONNEES_CLES_Dec-2013.pdf (consulté le 04/06/15)

TRANSDEV, « Rapport RSE » [en ligne]. 2012. 44p. Disponible sur : http://www.transdev.com/ressources/files/1/903,Transdev-RSE-2012-FR.pdf (consulté le 09/06/15)

TRANSDEV, « Transdev, acteur du global compact 2013 » [en ligne]. 2013. 20p. Disponible sur : http://www.transdev.com/ressources/files/1/1211,Transdev-Acteur-de-Global-Compact-2.pdf (consulté le 28/05/15)

TRANSDEV, « Transdev en France. Ensemble, inventons votre mobilité » [en ligne]. 2014. 8p. Disponible sur : http://www.transdev.com/ressources/files/1/1024,Transdev_brochure_France_DEF.pdf (consulté le 11/07/15)

VEOLIA TRANSPORT TRANSDEV, « FACE Le label Qualité Sécurité Environnement » [en ligne]. 8p. Disponible sur : http://www.caissedesdepots.fr/uploads/tx_lpcdcddi2013/BROCHURE_FACE_190612.pdf (consulté le 09/04/15)

VEOLIA TRANSPORT TRANSDEV, « Ile-de-France » [en ligne]. 21p. Disponible sur : http://www.transdev.com/ressources/files/1/745,POE-IDF-VERSION-WEB-FR.pdf (consulté le 11/07/15)

Annexes

Annexe 1. Affiches de sécurité – Campagne 2014 80

Annexe 2. Affiches de sécurité – Campagne 2015 81

Annexe 3. Extrait grille type d'audit - Niveau F 82

Annexe 4. Professions enregistrées sous Acciline 83

Annexe 5. Nombre d'AT par mois – Transdev France 86

Annexe 6. Modes de lésion enregistrées sous Acciline 87

Annexe 7. Reclassement des modes de lésion – IDF 89

Annexe 8. Natures de lésion enregistrées sur Acciline 90

Annexe 9. Sièges de lésion enregistrés sous Acciline 91

Annexe 10. Les IT et IPP des réseaux du pôle IDFO 92

Annexe 11. Les AT par mois – Réseaux du pôle IDFO 94

Annexe 12. L'échange prévention 97

Annexe 13. Caractéristiques de la population accidentée 98

Annexe 1. Affiches de sécurité – Campagne 2014



Tenez bien les rampes et poignées mis à disposition pour éviter les chutes. Toute l'information auprès de votre référent sécurité.



Une bonne posture, quand vous êtes assis ou quand vous faites un effort, c'est essentiel pour éviter les petits accidents du quotidien. Toute l'information auprès de votre référent sécurité.



Chez Transdev, 163 000 heures de formation sont consacrées à la sécurité chaque année. Toute l'information auprès de votre référent sécurité.



Chaussures, gants, masque, lunettes : votre équipement de protection individuel vous protège efficacement et à chaque instant des accidents. Pensez à lui ! Toute l'information auprès de votre référent sécurité.



On ne le répètera jamais assez : téléphoner au volant réduit vos réflexes et augmente fortement le risque d'accident. Et sur la route, il n'y a pas de petits risques. Toute l'information auprès de votre référent sécurité.



Sur nos sites on applique les règles de circulation routière et les consignes liées à la protection des piétons. Toute l'information auprès de votre référent sécurité.

Annexe 2. Affiches de sécurité – Campagne 2015



Manger équilibré, faire du sport, être actif et avoir une vie sociale épanouie, c'est la base d'une vie plus saine et plus sûre, y compris dans le cadre du travail. Alors prenez soin de vous !



Bureau, garages, parkings, ateliers… Lorsque votre lieu de travail reste propre et bien rangé, c'est autant d'accidents qui sont évités, pour vous comme pour vos collègues.



Que vous soyez au volant d'un véhicule de la société ou d'une voiture de service, la route est un endroit à risques pour vous comme pour les autres usagers, alors ouvrez l'œil.



Médicaments, alcool, jeu, drogue...
Toute forme d'addiction, en plus de nuire à votre santé, met également votre entourage en danger au quotidien.



Huile, solvant, carburant, peinture, gaz d'échappements… Dans notre métier, les risques chimiques ne sont pas à négliger : portez l'EPI adéquat et respectez les consignes.



Lorsque vous travaillez en hauteur, utilisez le matériel approprié et respectez les normes de sécurité.
Soyez attentif à chacun de vos mouvements.

Annexe 3. Extrait grille type d'audit - Niveau F

FONDAMENTAUX	Q	S	E
- 1 Politique d'Etablissement	10 /94	10 /102	10 /102
Tranche/Tout			
1- L'établissement possède-t-il une déclaration de politique ?	**10 /30**	**10 /30**	**10 /30**
1. La politique doit être formalisée de manière factuelle et compréhensible.	10/10	10/10	10/10
2. La politique doit être datée et revue au minimum tous les ans.	/10	/10	/10
3. La Politique s'inscrit dans une Politique Groupe (Nationale, Régionale).	/10	/10	/10
Oui/Non			
2- Cette déclaration de politique, est-elle signée par le Directeur du site ?	**/10**	**/10**	**/10**
1. Elle doit être signée par le directeur en poste, si présent depuis plus de 6 mois	/10	/10	/10
Tranche/Tout			
3- Cette politique montre-t-elle l'engagement managérial de la Direction d'atteindre sa vision et ses objectifs ?	**/24**	**/32**	**/32**
1. Cette politique définit le contexte	/4	/4	/4
2. Cette politique définit des objectifs de performance mesurables	/4	/4	/4
3. Cette politique définit les moyens	/4	/4	/4
4. Cette politique nomme un responsable en charge du déploiement et de l'animation de la démarche (les fonctions sont rattachées directement à la Direction)	/4	/4	/4
5. Cette politique contient un engagement d'amélioration du niveau de qualité	/4		
6. Cette politique contient un engagement d'amélioration du niveau de sécurité sur les réseaux et les centres (personnel, installations, voyageurs, sous-traitants, tiers)		/4	
7. Cette politique contient un engagement de prévention des accidents		/4	
8. Cette politique contient un engagement de maîtrise et de limitation des impacts environnementaux			/4
9. Cette politique contient un engagement de conformité réglementaire		/4	/4
10. Cette politique fait référence à des exigences Client	/4	/4	/4
11. Cette politique fait référence à des thématiques prioritaires (ex. : réduction des consommations de carburant…)			/4
Jugement professionel			
4- Cette déclaration de politique est-elle communiquée de manière efficace ?	**/30**	**/30**	**/30**
1. La politique est communiquée dans l'entreprise et comprise par l'ensemble du personnel.	/15	/15	/15
2. Les moyens de communications sont efficaces et adaptés à l'entreprise.	/15	/15	/15

Annexe 4. Professions enregistrées sous Acciline

Code	Libellé
0100	Emplois/Poste
0101	Administratif
0102	Agent d'atelier sur chantier
0103	Agent de maîtrise exploitation
0104	Agent de manœuvre
0105	Agent de nettoyage des locaux
0106	Agent de nettoyage des véhicules
0107	Agent d'entretien des infrastructures
0108	Agent non électricien habilité
0109	Carrossier peintre
0110	Commercial (vente titres de transports/renseignements)
0111	Commercial itinérant
0112	Conducteur d'engin mécanique de voie
0113	Conducteur receveur
0114	Dépanneur
0115	Electricien bâtiment
0116	Electricien/électricien automobile
0117	Equipe de sécurité/d'intervention
0118	Gazoliste (pompiste)
0119	Magasinier
0120	Mécanicien
0121	Méthodes
0122	Opérateur téléphonique
0123	Personnel de maintenance des installations fixes
0124	Personnel de prévention
0125	Personnel de santé
0126	Plaqueur-remiseur
0127	Soudeur
0128	Vérification de perception-contrôleur
0129	Conducteurs bus/autocar
0130	Conducteur métro/tramway
0131	Conducteur type TEOR (un système de bus rapides semi-guidés)
0200	Activités maritimes
0201	Commandant
0202	SND Capitaine
0203	SND Capitaine QSSE
0204	Commissaire
0205	Médecin de bord
0206	Chef mécanicien
0207	SND mécanicien
0208	OFF extérieur
0209	OFF électricien
0210	LTN sécurité
0211	LTN navigation
0212	Bosco
0213	Assistant chargement
0214	Maître équipage
0215	Maître sécu ERS
0216	Maître manœuvre

0217	CNE d'armes
0218	Matelot
0219	Matelot pompier
0220	Matelot quart
0221	Assistant mécanicien
0222	Assistant électricien
0223	Maître électricien
0224	Maître extérieur
0225	Maître propulsion
0226	Ouvrier mécanicien
0227	Ouvrier électricien
0228	Aide mécanicien
0229	Assistant commissaire
0230	Assistant gestion de Stock
0231	Maître d'hôtel resto
0232	Chef de secteur Hôtel
0233	Chef de secteur Resto
0234	Garçon hôtellerie
0235	Garçon restauration
0236	Assistant Chef de cuisine
0237	Chef de cuisine adjoint
0238	Assistant gestion administratif
0239	Assistant Chef de cuisine stock
0240	Cuisinier
0241	Chef d'escale
0242	Coordinateur d'escale
0243	Agent d'escale
0244	Coordinateur fret
0245	Agent fret
0246	Agent contrôleur
0247	Guichetier
0248	Caissier
0249	Agent d'accueil
0250	Agent commercial
0251	Contre maître
0252	Electricien
0253	Chaudronnier
0254	Serrurier
0255	Tuyauteur
0256	Menuisier
0257	Couturière
0258	Ajusteur
0259	Diéséliste

La catégorie « conducteur » comprend les professions suivantes :

Code	Libellé
113	Conducteur receveur
129	Conducteurs bus/autocar
130	Conducteur métro/tramway
131	Conducteur type TEOR (un système de bus rapides semi-guidés)

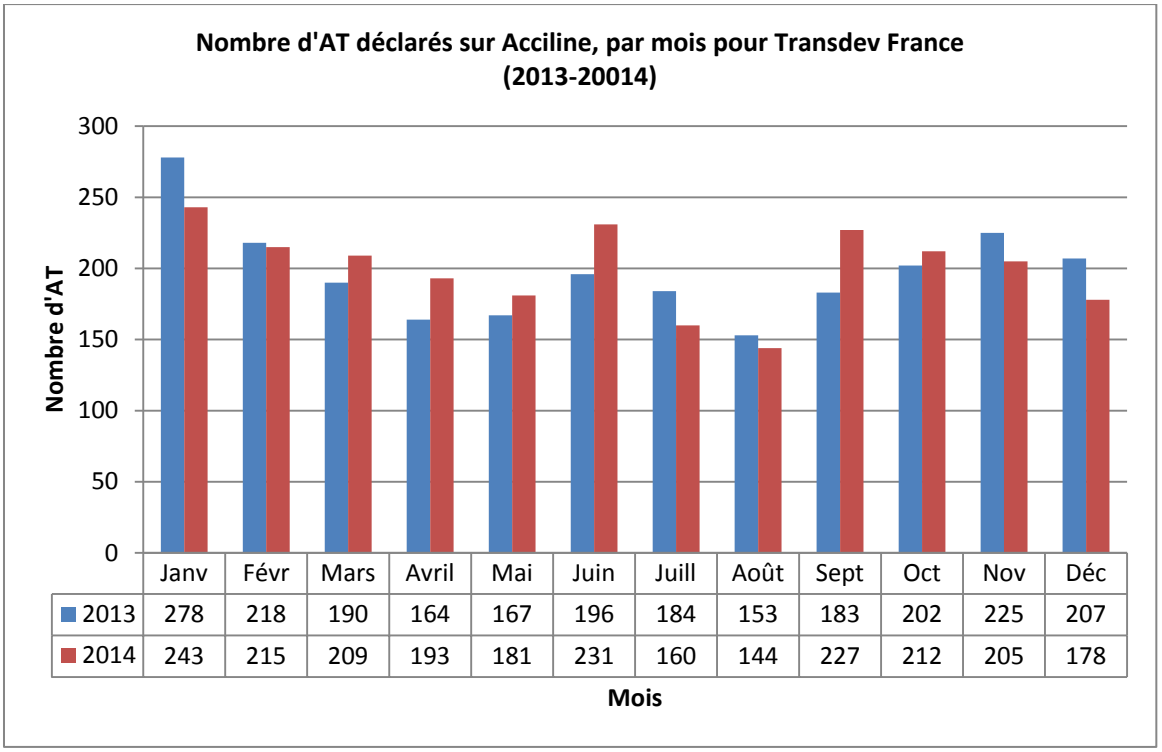
La catégorie « mécanicien » comprend les professions suivantes :

Code	Libellé
120	Mécanicien
206	Chef mécanicien
207	SND mécanicien
221	Assistant mécanicien
226	Ouvrier mécanicien
228	Aide mécanicien

La catégorie « contrôleur » comprend les professions suivantes :

Code	Libellé
128	Vérification de perception-contrôleur
246	Agent contrôleur

Annexe 5. Nombre d'AT par mois – Transdev France



	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
2013	278	218	190	164	167	196	184	153	183	202	225	207
2014	243	215	209	193	181	231	160	144	227	212	205	178

Annexe 6. Modes de lésion enregistrées sous Acciline

Code	Libellé
0100	CHUTE, GLISSADE DE PERSONNE
0101	Chutes de personnes avec dénivellation chutes depuis des hauteurs Chute de personnes dans des profondeurs
0102	Chutes de personnes de plain-pied
0103	Glissade
0200	CHUTE D'OBJETS
0201	Ecroulement (de balles empilées, échafaudages, murs, tranchées, …)
0202	Chutes d'objets en cours de manutention manuelle
0203	Chutes d'objets en cours de manutention mécanisée - à l'aide de grue, chariot élévateur, tapis de convoyage, …
0204	Autres chutes d'objets
0300	MARCHE SUR DES OBJETS
0400	BLESSURE / CHOC, CONTRE DES OBJETS, EN MANIPULANT DES OBJETS
0401	Blessure / choc contre des objets (véhicules en stationnement)
0402	Blessure / choc en manipulant des objets (véhicule en stationnement)
0500	CHOC / HEURT AVEC DES VEHICULES, ENGINS EN MOUVEMENT
0600	PROJECTION D'OBJETS / PARTICULES SAUF SUBSTANCES DANGEREUSES
0700	ECRASEMENT / COINCAGE ENTRE DES OBJETS, VEHICULES, ENGINS
0701	Ecrasement / coinçage entre objets, éléments mobiles Y compris par des machines
0702	Ecrasement / coinçage suite au renversement d'objet, véhicule, engin
0703	Ecrasement / coinçage suite à marche arrière véhicule, engin
0704	Ecrasement / coinçage suite à manœuvre véhicule, engin
0800	EFFORT EXCESSIF / FAUX MOUVEMENT
0801	Effort physique excessif en levant un objet
0802	Effort physique excessif en poussant ou en tirant un objet
0803	Effort physique excessif en maniant ou en jetant un objet
0804	Faux mouvements
0900	CONTACT / EXPOSITION AVEC DES TEMPERATURES EXTREMES
0901	Exposition à la chaleur (de l'atmosphère ou du milieu de travail)
0902	Exposition au froid (de l'atmosphère ou du milieu de travail)
0903	Contact avec des substances ou des objets brûlants
0904	Contact avec des substances ou des objets très froids
1000	CONTACT / EXPOSITION AVEC LE COURANT ELECTRIQUE
1001	Contact / exposition avec des réseaux aériens et enterrés (de transport et de distribution)
1002	Contact / exposition hors réseaux aériens et enterrés - Réseaux situés après transformateur
1100	PROJECTION, CONTACT AVEC DES SUBSTANCES DANGEREUSES / EXPOSITION A DES RAYONNEMENTS (y compris contact avec un milieu biologique)
1101	Projection, contact cutané avec des substances dangereuses
1102	Inhalation de substances dangereuses
1103	Ingestion de substances dangereuses
1104	Exposition à des rayonnements ionisants: Ex : sources radioactives
1105	Exposition à des rayonnements autres qu'ionisants: Ex : Laser, U.V., ...
1200	EXPOSITION A UNE ATMOSPHERE CONFINEE
1201	Projection, contact cutané avec des substances dangereuses
1202	Inhalation de substances dangereuses
1203	Ingestion de substances dangereuses

1204	Effet d'un incendie
1205	Effet d'une explosion
1206	Anoxie
1300	EXPOSITION AUX EFFETS D'UN INCENDIE OU D'UNE EXPLOSION
1400	AGRESSION / ALTERCATION / VIOLENCES
1401	agression verbale
1402	agression physique
1403	Agression verbale liée aux opérations de contrôle titres
1404	Agression physique liée aux opérations de contrôle titres
1405	Altercation entre salariés
1500	ACCIDENT DE LA CIRCULATION
1501	Au guidon d'un deux roues
1502	Au volant d'un véhicule léger
1503	Au volant d'un poids lourd, d'un bus, d'un autocar … ou autres véhicules/engins
1504	En conduisant un tramway/métro/
1505	En conduisant un train
1506	Autres… (passagers, etc.)
1600	BLESSURE PAR UN ANIMAL / INSECTE (morsure, piqûre, …)
1700	PIQURE par un objet/…
1800	AUTRES FORMES D'ACCIDENTS, NON CLASSEES PAR AILLEURS
1801	Pas de fait ACCIDENTEL

Annexe 7. Reclassement des modes de lésion – IDF

Code et mode de lésion		Nombre d'AT reclassés en 2013	Nombre d'AT reclassés en 2014
01	Chute, glissade de personne	+ 8	+ 2
02	Chute d'objets	- 1	0
04	Blessure / choc, contre des objets, en manipulant des objets	+ 5	- 5
05	Choc / heurt avec des véhicules, engins en mouvement	- 9	- 10
06	Projection d'objets / particules sauf substances dangereuses	+ 4	+ 3
07	Ecrasement / coinçage entre des objets, véhicules, engins	0	+ 1
08	Effort excessif / faux mouvement	- 12	+ 17
11	Projection, contact avec des substances dangereuses / exposition a des rayonnements	- 5	- 1
12	Exposition a une atmosphère confinée	- 1	- 2
14	Agression / altercation / violences	+ 20	+ 31
15	Accident de la circulation	- 11	- 12
17	Piqure par un objet	0	- 1
18	Autres formes d'accidents, non classées par ailleurs	- 10	- 23

Annexe 8. Natures de lésion enregistrées sur Acciline

Code	Libellé
0100	BLESSURE SUPERFICIELLE, PLAIE OUVERTE, PIQURE
0101	Blessure superficielle - Hématome, ecchymose,…. sans plaie ouverte
0102	Plaie ouverte
0103	Piqûre
0200	FRACTURE
0201	Fracture fermée
0202	Fracture ouverte
0203	Fractures multiples
0300	LUXATION, ENTORSE ET FOULURE
0301	Luxation
0302	Entorse et foulure
0400	AMPUTATION TRAUMATIQUE
0500	COMMOTION ET LESION TRAUMATIQUE INTERNE - Y COMPRIS TRAUMATISME CRANIEN
0600	BRULURE, CORROSION, EBOUILLANTAGE ET GELURE
0601	Brûlure - objets brûlants, électricité, flamme, air et gaz chauds…
0602	Brûlure chimique
0603	Ebouillantage - fluides chauds
0604	Gelure
0700	INTOXICATION, INFECTION
0701	Intoxication (ingestion, absorption, inhalation de substances toxiques, corrosives)
0702	Infections (maladies infectieuses, bactériennes, virales, mycoses)
0703	Risque d'infection
0704	Irritation respiratoire ou cutanée
0800	AUTRES TYPES DE LESION
0801	Asphyxie
0802	Effets du bruit ou des vibrations
0803	Troubles visuels
0804	Electrisation, électrocution
0805	Effets de la pression de l'eau, pression atmosphérique
0806	Effets de la foudre (choc par la foudre)
0807	Noyade
0808	Effets des rayonnements
0809	Traumatisme d'ordre psychologique
0810	Coma
0811	Malaise cardiaque
0812	Réaction de type allergique
0813	Malaise autre que Cardiaque
0814	Lumbago
0815	Hernie
0816	Déchirure musculaire
0900	DOULEURS
1000	TYPE DE LESION SANS PRECISIONS
1001	Pas de lésion
1002	Non précisé

Annexe 9. Sièges de lésion enregistrés sous Acciline

Code	Libellé
0100	TETE
0101	Cuir chevelu, crâne, cerveau, nerfs et vaisseaux crâniens
0102	Oreille
0103	Œil
0104	Dents
0105	Autres parties précisées du visage
0107	Tête, sièges multiples
0108	Tête, autres parties précisées non classées ailleurs
0109	Tête, sans précisions
0200	COU, Y COMPRIS RACHIS CERVICAL ET VERTEBRES CERVICALES
0201	Rachis et vertèbres cervicales
0208	Cou, autres parties précisées non classées ailleurs
0209	Cou, sans précisions
0300	DOS, Y COMPRIS COLONNE VERTEBRALE ET VERTEBRES DORSALES
0301	Colonne vertébrale et vertèbres
0308	Dos, autres parties précisées non classées ailleurs
0309	Dos, sans précisions
0400	TRONC ET ORGANES INTERNES
0401	Cage thoracique (côtes, y compris sternum et omoplates)
0402	Autres parties du thorax, y compris organes internes
0403	Bassin et région abdominale, y compris organes internes
0404	Organes génitaux externes
0407	Tronc, sièges multiples
0408	Tronc, autres parties précisées non classées ailleurs
0409	Tronc et organes internes, sans précisions
0500	MEMBRES SUPERIEURS
0501	Epaule, y compris clavicule et omoplate
0502	Bras, y compris coude
0503	Poignet
0504	Main
0505	Pouce
0506	Autres doigts
0507	Membres supérieurs, sièges multiples
0508	Membres supérieurs, autres parties précisées non classées ailleurs
0509	Membres supérieurs, sans précisions
0600	MEMBRES INFERIEURS
0601	Hanche et articulation
0602	Jambe, y compris genou
0603	Cheville
0604	Pied
0605	Orteils
0607	Membres inférieurs, sièges multiples
0608	Membres inférieurs, autres parties précisées non classées ailleurs
0609	Membres inférieurs, sans précisions
0700	ENSEMBLE DU CORPS ET SIEGES MULTIPLES
0701	Effet systémique (par exemple par empoisonnement ou infection)
0708	Sièges multiples
0800	AUTRES PARTIES DU CORPS BLESSEES
1000	PARTIE DU CORPS BLESSEE, SANS PRECISIONS

Annexe 10. Les IT et IPP des réseaux du pôle IDFO

Le réseau Autocars Tourneux :

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	8	5	**- 38 %**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	0	1	**+ 100 %**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	2	0	**- 100 %**
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	3	0	**- 100 %**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	1	2	**+ 100 %**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	2	0	**- 100 %**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	0	2	**+ 200 %**
Nombre total d'AT avec IPP	1	0	**- 100 %**
Coût (forfait CARSAT) en €	30 760	72 309	**+ 135 %**

Le réseau de Conflans Ste Honorine :

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	10	16	**+ 60%**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	1	2	**+ 100%**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	3	7	**+ 133%**
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	4	4	**-**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	0	3	**+ 300%**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	1	0	**- 100 %**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	1	0	**- 100 %**
Coût (forfait CARSAT) en €	49 149	25 830	**- 47 %**

Le réseau de CSO :

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	39	24	**- 38 %**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	3	1	**- 67 %**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	10	11	**+ 10 %**
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	9	1	**- 89 %**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	4	3	**- 25 %**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	2	0	**- 100 %**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	11	8	**- 27 %**
Coût (forfait CARSAT) en €	403 269	273 056	**- 32 %**

Le réseau d'Ecquevilly :

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	20	12	**- 40 %**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	3	0	**- 100 %**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	3	3	**-**
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	5	2	**- 60 %**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	4	2	**- 50 %**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	0	1	**+ 100 %**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	5	4	**- 20 %**
Coût (forfait CARSAT) en €	186 809	148 633	**- 20 %**

Le réseau d'Houdan :

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	1	1	-
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	0	0	-
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	0	0	-
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	0	0	-
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	0	1	**+ 100%**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	1	0	**- 100%**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	0	0	-
Coût (forfait CARSAT) en €	8 723	4 692	**- 46 %**

Le réseau de Montesson La Boucle :

	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	8	7	**- 13 %**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	0	0	-
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	6	3	**- 50 %**
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	1	3	**+ 200 %**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	1	1	-
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	0	0	-
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	0	0	
Coût (forfait CARSAT) en €	9 961	11 739	**18%**

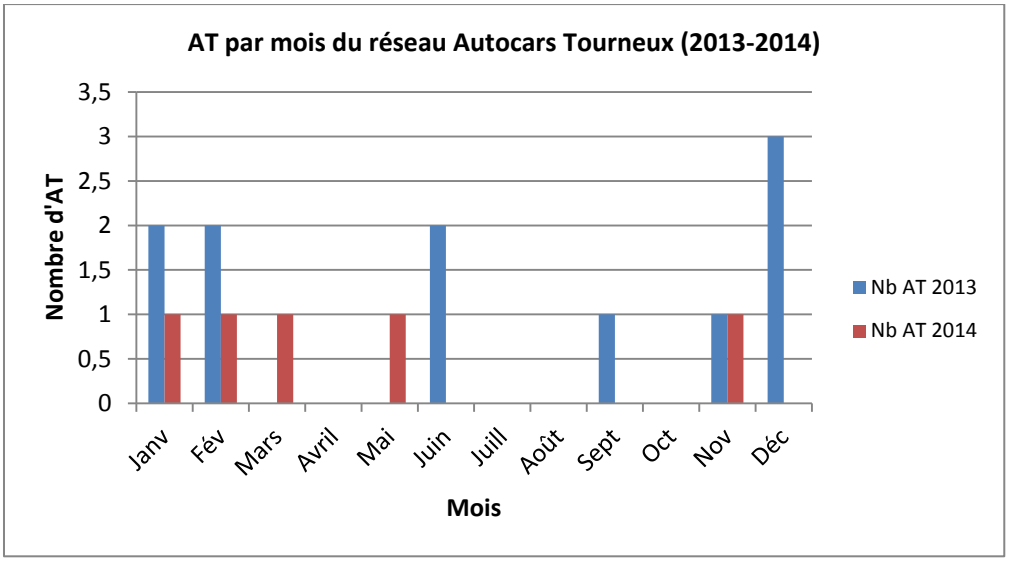
Le réseau de Montesson Les Rabaux :

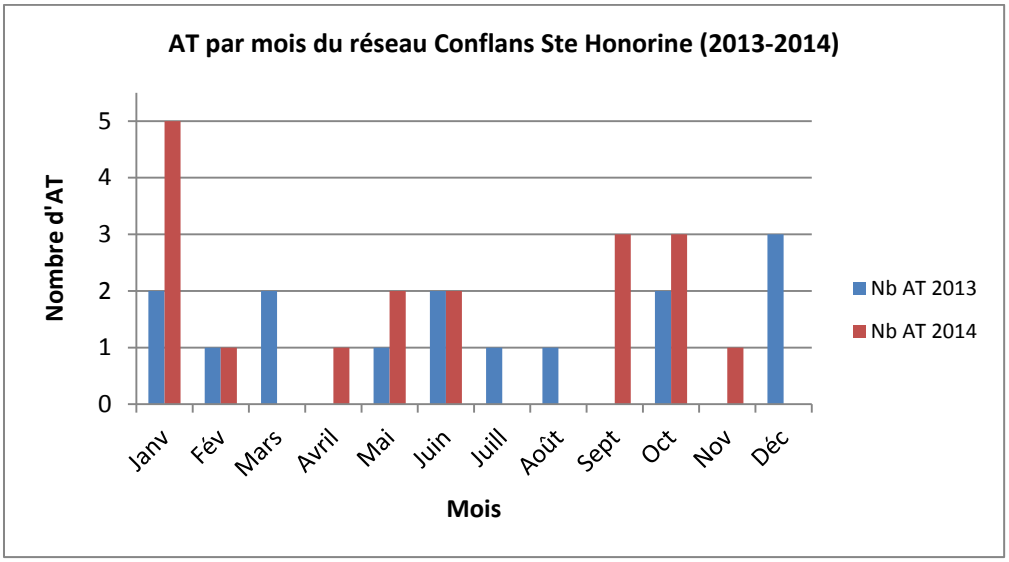
	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	10	13	**+ 30%**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	2	0	**- 100%**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	6	4	**- 33%**
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	1	3	**+ 200%**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	1	1	-
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	0	2	**+ 200%**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	0	3	**+ 300 %**
Coût (forfait CARSAT) en €	10 567	123 702	**+ 1071 %**

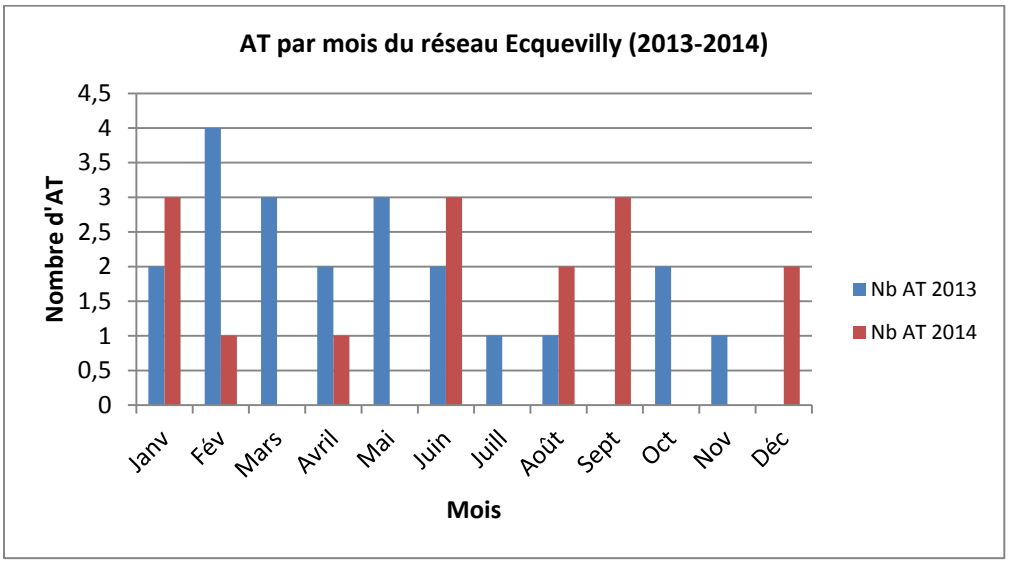
Le réseau de Rambouillet :

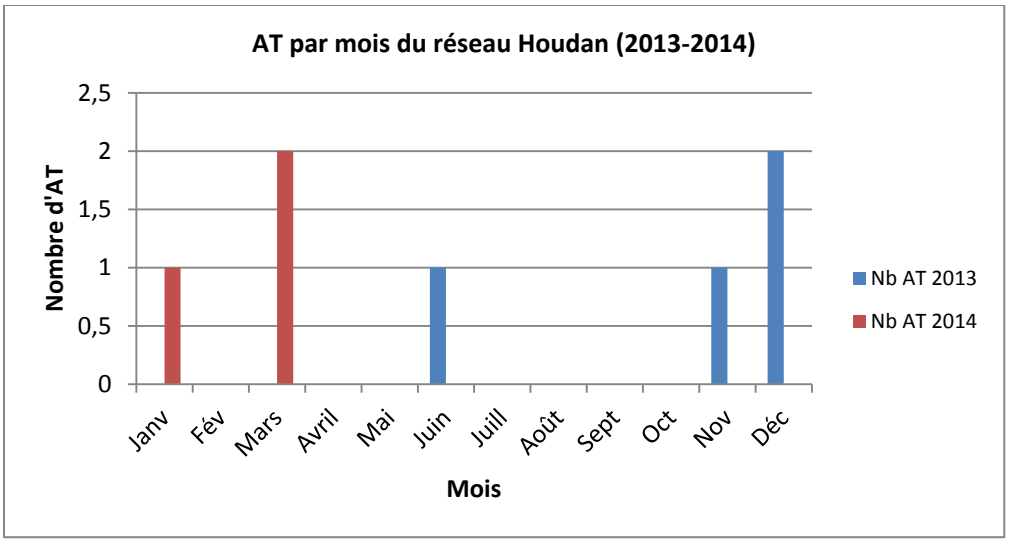
	2013	2014	Evolution
Nombre total d'AT avec arrêt	9	12	**+ 33%**
Nombre AT avec arrêt de 0 à 3j	3	2	**- 33%**
Nombre AT avec arrêt de 4 à 15j	2	2	-
Nombre AT avec arrêt de 16 à 45j	2	4	**+ 100%**
Nombre AT avec arrêt de 46 à 90j	1	0	**- 100%**
Nombre AT avec arrêt de 91 à 150j	0	1	**+ 100%**
Nombre AT avec arrêt supérieur à 150j	1	2	**+ 100%**
Coût (forfait CARSAT) en €	41 610	80 179	**+ 93%**

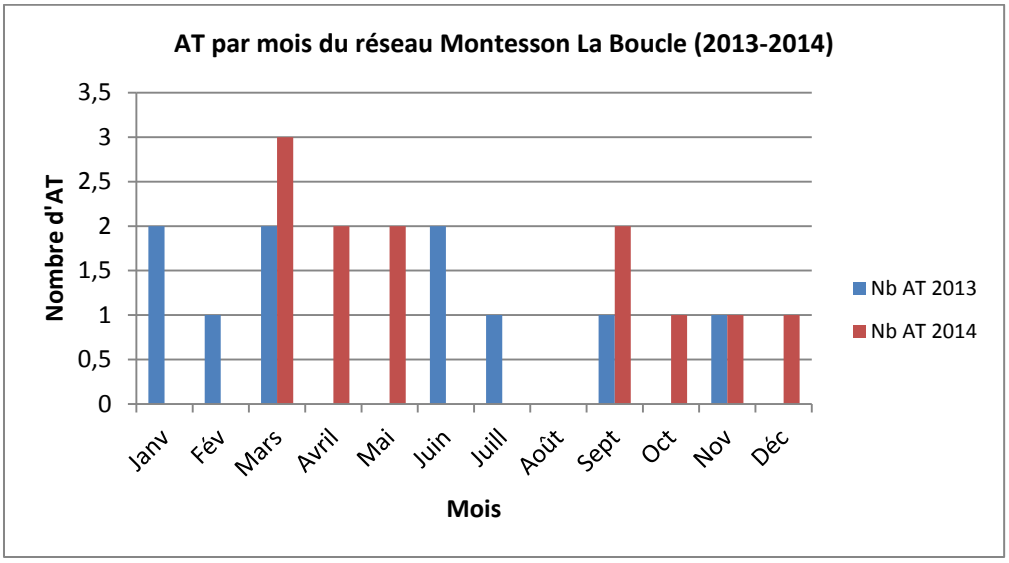
Annexe 11. Les AT par mois – Réseaux du pôle IDFO

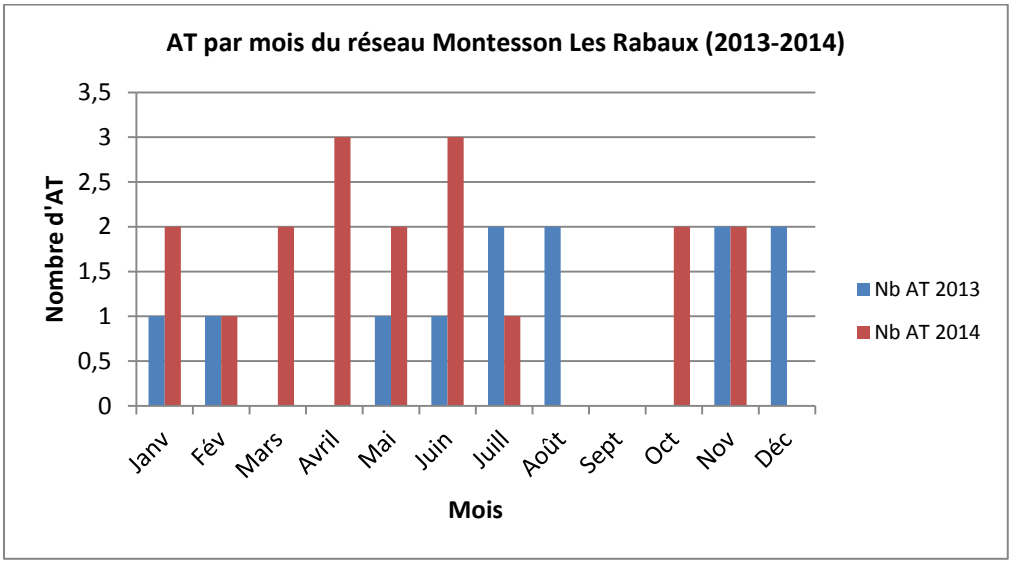


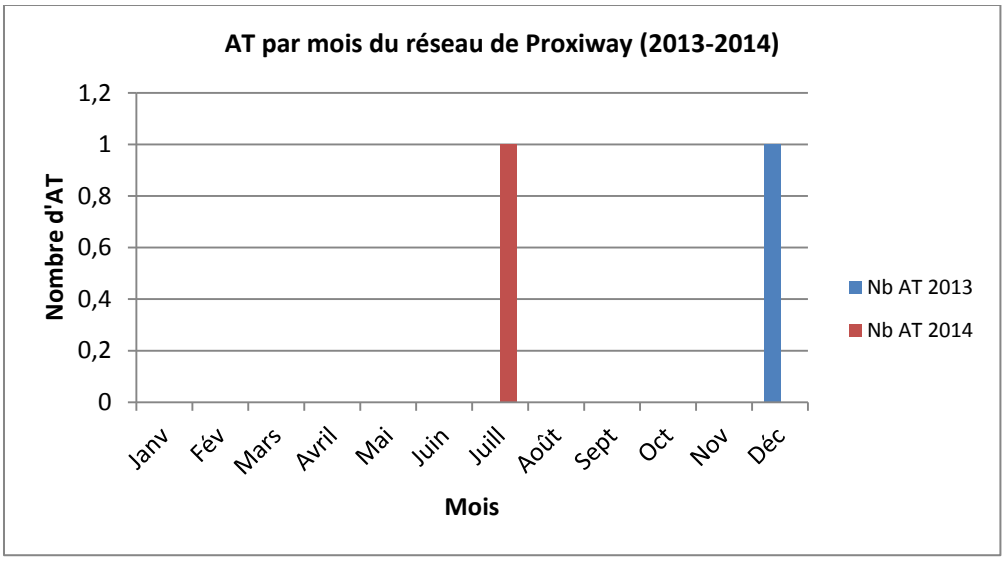


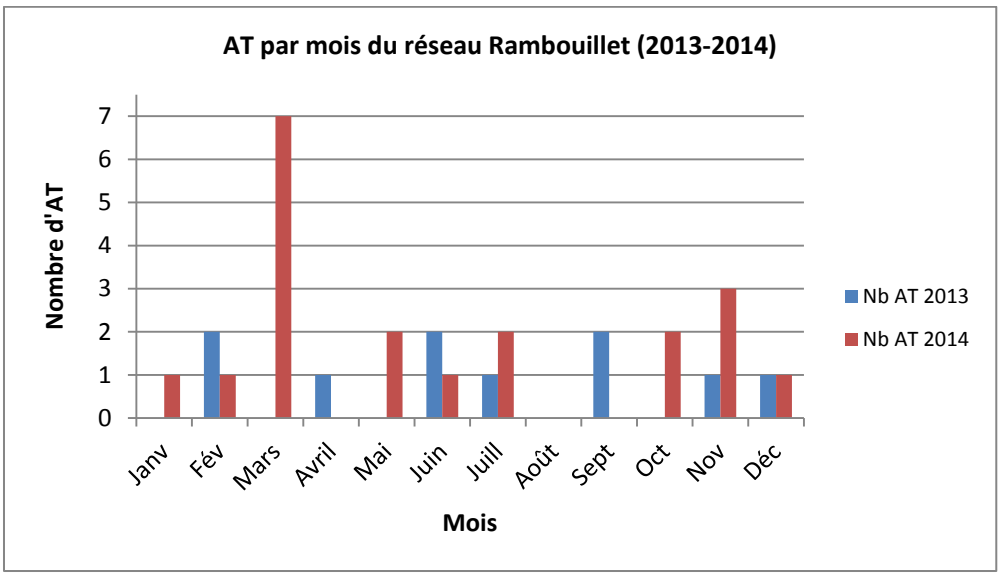



AT par mois du réseau Houdan (2013-2014)
Nombre d'AT
2,5
2
1,5
1
0,5
0
Janv
Fév
Mars
Avril
Mai
Juin
Juill
Août
Sept
Oct
Nov
Déc
Mois
Nb AT 2013
Nb AT 2014

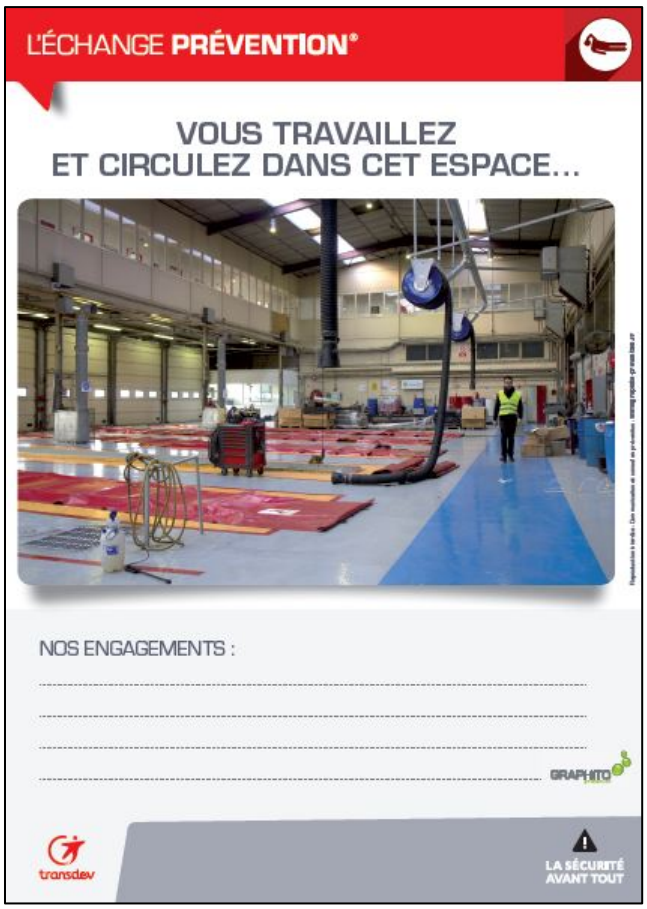

AT par mois du réseau Montesson La Boucle (2013-2014)
Nombre d'AT
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0,5
0
Janv
Fév
Mars
Avril
Mai
Juin
Juill
Août
Sept
Oct
Nov
Déc
Mois
Nb AT 2013
Nb AT 2014

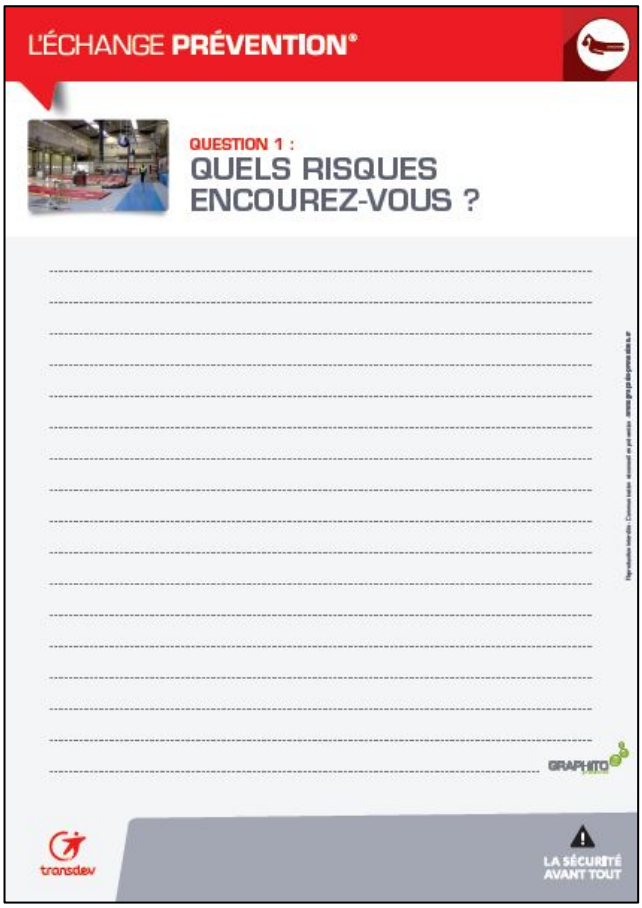

AT par mois du réseau Montesson Les Rabaux (2013-2014)
Nombre d'AT
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0,5
0
Janv
Fév
Mars
Avril
Mai
Juin
Juill
Août
Sept
Oct
Nov
Déc
Mois
Nb AT 2013
Nb AT 2014

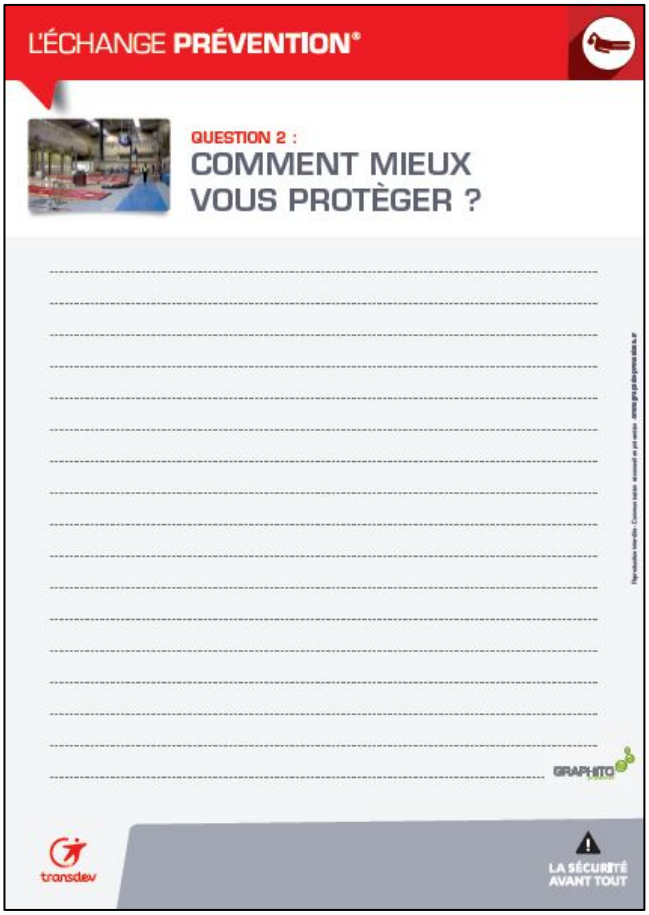

AT par mois du réseau de Proxiway (2013-2014)
Nombre d'AT
1,2
1
0,8
0,6
0,4
0,2
0
Janv
Fév
Mars
Avril
Mai
Juin
Juill
Août
Sept
Oct
Nov
Déc
Mois
Nb AT 2013
Nb AT 2014


AT par mois du réseau Rambouillet (2013-2014)
Nombre d'AT
7
6
5
4
3
2
1
0
Janv
Fév
Mars
Avril
Mai
Juin
Juill
Août
Sept
Oct
Nov
Déc
Mois
Nb AT 2013
Nb AT 2014

Annexe 12. L'échange prévention







Annexe 13. Caractéristiques de la population accidentée

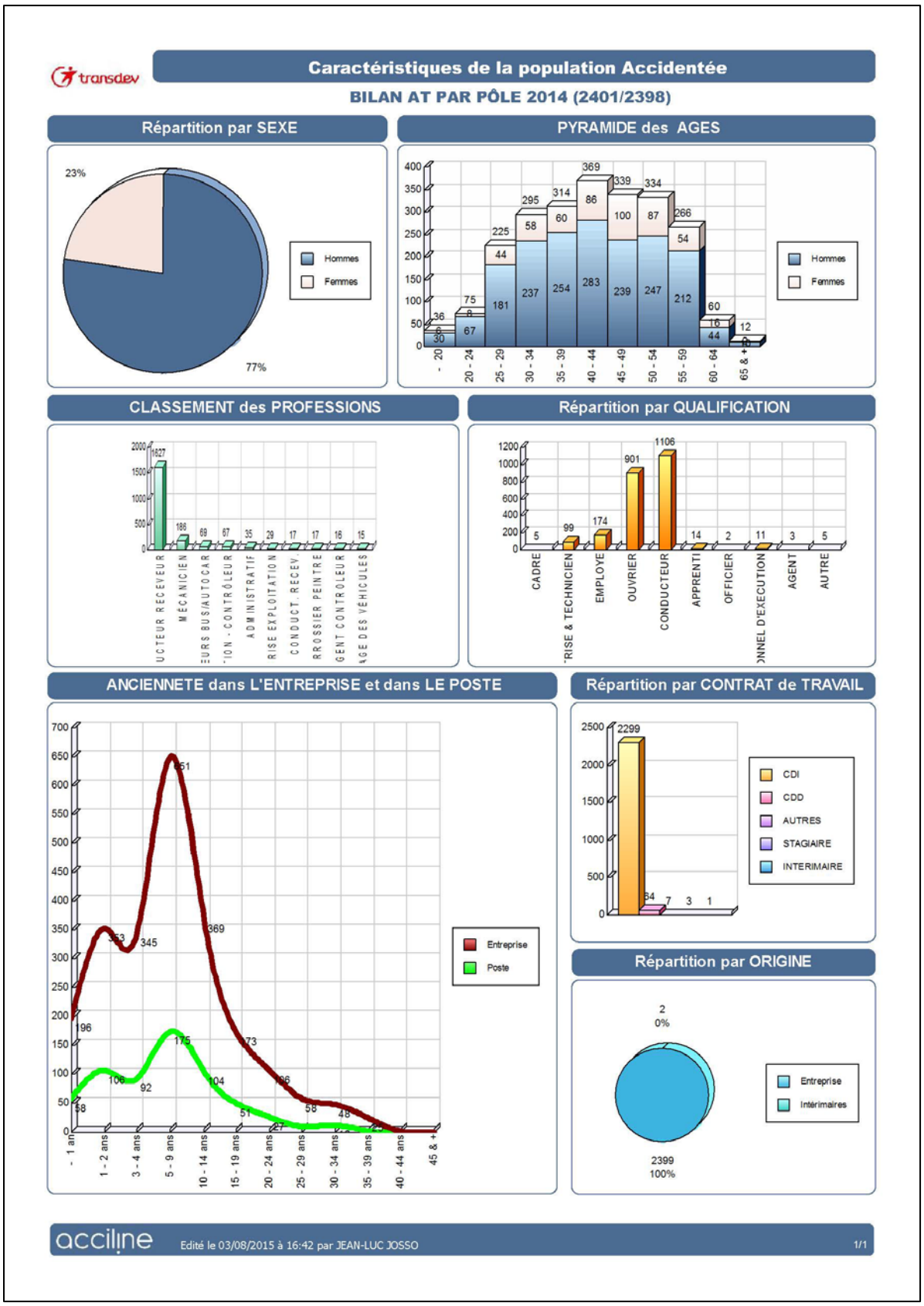


Table des matières

Fiche bibliographique 3
Publication data from 4
Remerciements 7
Sommaire 9

Introduction 11

Partie I. Contexte et cadre de l'étude 13
1. Transdev, un acteur du transport de voyageurs 13
   A. L'activité et les valeurs du Groupe 13
   B. Implantation géographique et chiffres clefs 14
2. Le département QSE 15
   A. Le management QSE 15
   B. Le label FACE 20
3. Les accidents liés au travail 24
   A. Les différents types d'accidents et leur gestion 24
   B. La tarification des AT 25

Partie II. Analyses et résultats 29
1. Le choix de la zone d'étude 29
   A. Principaux résultats de Transdev France 29
   B. Taux de Fréquence et Taux de Gravité de Transdev France 31
2. Le cas du territoire de l'IDF et du pôle IDFO 33
   A. Principaux résultats en IDF et du pôle IDFO 33
   B. Les spécificités des AT 36
3. Le management QSE et le pôle IDFO 46
   A. Les réseaux du pôle IDFO 46
   B. Les mesures QSE en lien avec les AT – le cas du pôle IDFO 52
   C. Les actions QSE sur le pôle IDFO 59

Partie III. Limites et perspectives 61
1. Qualité des données 61
A. La période d'étude 61
B. La base de données Acciline 61
2. Choix des méthodes 64
A. Documentation QSE 64
B. Zone d'étude 64
C. Analyse sur le terrain 65
3. La prévention au cœur de la sécurité 66
A. Une prévention adaptée aux risques 66
B. Vers une culture sécurité 69

Conclusion 71

Bibliographie 73
Sitographie 75
Annexes 79
Annexe 1. Affiches de sécurité – Campagne 2014 80
Annexe 2. Affiches de sécurité – Campagne 2015 81
Annexe 3. Extrait grille type d'audit - Niveau F 82
Annexe 4. Professions enregistrées sous Acciline 83
Annexe 5. Nombre d'AT par mois – Transdev France 86
Annexe 6. Modes de lésion enregistrées sous Acciline 87
Annexe 7. Reclassement des modes de lésion – IDF 89
Annexe 8. Natures de lésion enregistrées sur Acciline 90
Annexe 9. Sièges de lésion enregistrés sous Acciline 91
Annexe 10. Les IT et IPP des réseaux du pôle IDFO 92
Annexe 11. Les AT par mois – Réseaux du pôle IDFO 94
Annexe 12. L'échange prévention 97
Annexe 13. Caractéristiques de la population accidentée 98

Table des matières 99
Liste des tableaux 101
Liste des illustrations et graphiques 103
Table des sigles et abréviations 105

Liste des tableaux

Tableau 1. Liste des pôles par territoire
Source : TRANSDEV, « Lettre QSE France n°1 ». 2015. p 1/4. ..... *16*

Tableau 2. Etat d'avancement du label FACE, Transdev France - mars 2015
Source : Réunion pôle QSE France – 08-04-2015 ..... *23*

Tableau 3. Répartition des AT totaux par sexe, et des AT avec arrêt par sexe, Transdev France – 2013-2014
Source : Base de données Acciline *29*

Tableau 4. Nombre d'AT selon la catégorie de l'arrêt et du degré d'IPP, Transdev France – 2013-2014
Source : Base de données Acciline *30*

Tableau 5. Nombre d'AT totaux et avec arrêt, Transdev territoire IDF – 2013-2014 Source : Base de données Acciline *33*

Tableau 6. Nombre d'AT selon la catégorie de l'arrêt et d'IPP, Transdev territoire IDF – 2013-2014
Source : Base de données Acciline *34*

Tableau 7. Nombre d'AT selon la catégorie de l'arrêt et d'IPP, Transdev pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline *35*

Tableau 8. Nombre d'AT en fonction du mode de lésion, Transdev territoire IDF - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *40*

Tableau 9. Nombre d'AT en fonction du mode de lésion, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *41*

Tableau 10. Nombre d'AT en fonction de la nature de lésions, Transdev territoire IDF - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *42*

Tableau 11. Nombre d'AT en fonction de la nature de lésions, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *43*

Tableau 12. Nombre d'AT en fonction du siège des lésions, Transdev territoire IDF- 2013-2014
Source : Base de données Acciline *44*

Tableau 13. Nombre d'AT en fonction du siège des lésions, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *45*

Tableau 14. Les principales caractéristiques des réseaux - Transdev réseaux du pôle IDFO
Source : TRANSDEV, « Présentation du pôle IDFO ». 2013. 10p. *46*

Tableau 15. L'avancement FACE, Transdev réseaux du pôle IFDO, 2014
Source : Entretien avec la Responsable Territorial du territoire de l'IDF. *47*

Tableau 16. Nombre d'AT total et avec arrêt, Transdev réseaux du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline *48*

Tableau 17. Part d'arrêt sur le nombre total d'AT, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *49*

Tableau 18. Part annuelle moyenne (sur 2013-2014) d'AT selon la profession, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *52*

Tableau 19. Part d'AT selon la profession, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *55*

Tableau 20. Part d'AT selon la nature de lésion, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *57*

Tableau 21. Part d'AT selon le siège de lésion, Transdev réseaux du pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline *58*

Liste des illustrations et graphiques

Figure 1. Logos des quatre valeurs du groupe Transdev
Source : TRANSDEV, « En chiffres – Les valeurs que nous partageons » [en ligne]. 2013. p1/2. 13

Figure 2. L'implantation géographique de Transdev dans le monde
Sources : TRANSDEV, « Transdev, acteur du global compact 2013 » [en ligne]. 2013. p 5/20.
CARTE DU MONDE, « Carte du monde vierge » [en ligne]. 2015. 14

Figure 3. Découpage de la France en six territoires QSE
Source : TRANSDEV, « Lettre QSE France n°1 ». 2015. p 1/4 16

Figure 4. Affiche sécurité 2014
Source : TRANSDEV, « Réunion pôle QSE 08-07-2014 ». 2014. p 20/31. 19

Figure 5. Les trois niveaux du label FACE
Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 3/8. 20

Figure 6. Logos QSE du label FACE
Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 4/8. 21

Figure 7. Les exigences de chacun des trois niveaux du label FACE
Source : TRANSDEV, « FACE, le label Qualité Sécurité Environnement ». 2013. p 6/8. 22

Figure 8. Les forfaits des deux familles de catégories de coûts moyens
Sources : CARSAT, « Comprendre votre tarification AT/MP » [en ligne]. p 5/8. CARSAT, « Taux de cotisation et coûts moyens 2015 » [en ligne]. 2014. p 2/2. 26

Figure 9. Les étapes du développement d'une culture sécurité et des démarches de prévention
Source : INRS, « Management de la santé et sécurité au travail : 5 conditions de réussite » [en ligne]. 2014. p 2/4. 69

Graphique 1. Taux de Fréquence glissant, Transdev France (16 pôles et moyenne nationale) - 2013-2014
Source : Base de données Acciline 31

Graphique 2. Taux de Gravité glissant, Transdev France (16 pôles et moyenne nationale) - 2013-2014
Source : Base de données Acciline 32

Graphique 3. Nombre d'AT déclarés sur le logiciel Acciline par mois, Transdev territoire IDF - 2013-2014
Source : Base de données Acciline 37

Graphique 4. Nombre d'AT déclarés sur le logiciel Acciline par mois, Transdev pôle IDFO - 2013-2014
Source : Base de données Acciline 38

Graphique 5. Taux de Fréquence glissant, Transdev réseaux du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline 50

Graphique 6. Taux de Gravité glissant, Transdev réseaux du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline 51

Graphique 7. Nombre d'AT par mois, Transdev réseau CSO du pôle IDFO – 2013-2014
Source : Base de données Acciline 54

Table des sigles et abréviations

AB	Accident Bénin
AJ	Accident de Trajet
ALOR	Alsace Lorraine
AO	Autorité Organisatrice
AT	Accident du Travail
BFCA	Bourgogne Franche-Comté Champagne Ardenne
BPDL	Bretagne Pays-de-Loire
BVC	Bureau Veritas Certification
CA	Chiffre d'Affaire
CACS	Côte-d'Azur Corse
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPCH	Centre Poitou Charentes
CSO	Courriers de Seine-et-Oise
DP	Délégués du Personnel
EPI	Equipement de Protection Individuelle
FACE	Fondamentaux, Amélioration Continue, Excellence
GURB	Grands Réseaux Urbains
IDF	Ile-de-France
IDFE	Ile-de-France Est
IDFN	Ile-de-France Nord
IDFO	Ile-de-France Ouest
IDFS	Ile-de-France Sud
INRS	Institut National de Recherche et de Sécurité
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IPP	Incapacité Permanente Partielle
IT	Incapacité Temporaire
LIAT	Limousin Aquitaine
MP	Maladie Professionnelle
MPLR	Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon
NORM	Normandie
NPCP	Nord Pas-de-Calais Picardie
PROV	Provence
QHSE	Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement
QSE	Qualité Sécurité Environnement
RH	Ressources Humaines
RHAA	Rhône Alpes Auvergne
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
SMS	Système de Management de la Sécurité
TF	Taux de Fréquence
TG	Taux de Gravité