

ZOOM SUR LES INCIVILITÉS ET LES VIOLENCES ENVERS LES CONDUCTEURS

D'après l'enquête Conditions de travail de 2019 de la Dares, deux tiers des salariés du secteur du Transport et de l'entrepôt (code HZ de la nomenclature A38) ont un contact direct avec le public. Dans cette même étude, plus de la moitié de ces salariés (52,4 % contre 33,5 % dans l'ensemble de l'économie) disent avoir peur pendant leur travail pour leur sécurité ou celle des autres, ce qui représente une augmentation de près de 7 points par rapport à l'étude de 2016.

Les conducteurs en particulier, que ce soit dans le transport de marchandises ou de personnes, sont au contact, et appelés à interagir, avec des personnes extérieures à leur entreprise ; dans le transport de marchandises lors des livraisons pour les clients, dans le transport de voyageurs avec les usagers du quotidien et dans le transport sanitaire avec les patients et les établissements de santé notamment.

Dans une société où l'insécurité fait partie des sujets du quotidien, un questionnaire complémentaire relatif aux incivilités et violences envers les conducteurs a été adossé cette année à l'enquête Tableau de Bord de l'AFT. Les incivilités peuvent être définies comme des manquements aux règles élémentaires de vie en société. Ce focus permet de quantifier la part d'établissements de la Branche faisant face à ces problèmes, d'en définir certaines causes et d'identifier les changements à apporter pour réduire leur récurrence.

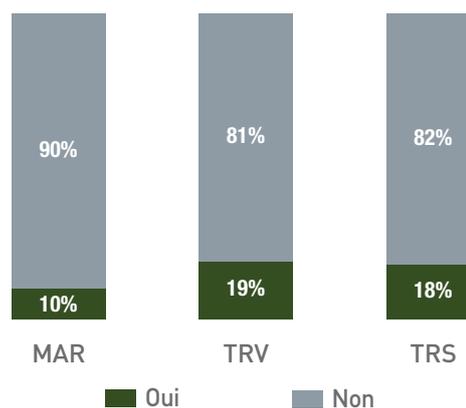
Les résultats de cette enquête portent sur 2 450 réponses d'établissements de la Branche des transports routiers et activités auxiliaires du transport.

11 % des établissements interrogés déclarent avoir eu une ou plusieurs remontées de conducteurs sur des incivilités ou violences qu'ils auraient subies, ce qui représente près de 4 000 établissements de la Branche. 38 % d'entre eux ont recensé formellement les incivilités et violences remontées, via le Document Unique

d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP, 13 %), le registre des accidents bénins (11 %), le registre des Dangers Graves et Imminents (DGI, 9 %) ou directement par des documents ou logiciels internes (39 %).

Les activités les plus concernées par ces remontées sont le transport routier de voyageurs (19 % des réponses) et le transport sanitaire (18 %). Pour ce qui est du secteur Marchandises élargi, 10 % des établissements ont eu des remontées d'incivilités/violences par un conducteur.

Incivilités ou violences par activité



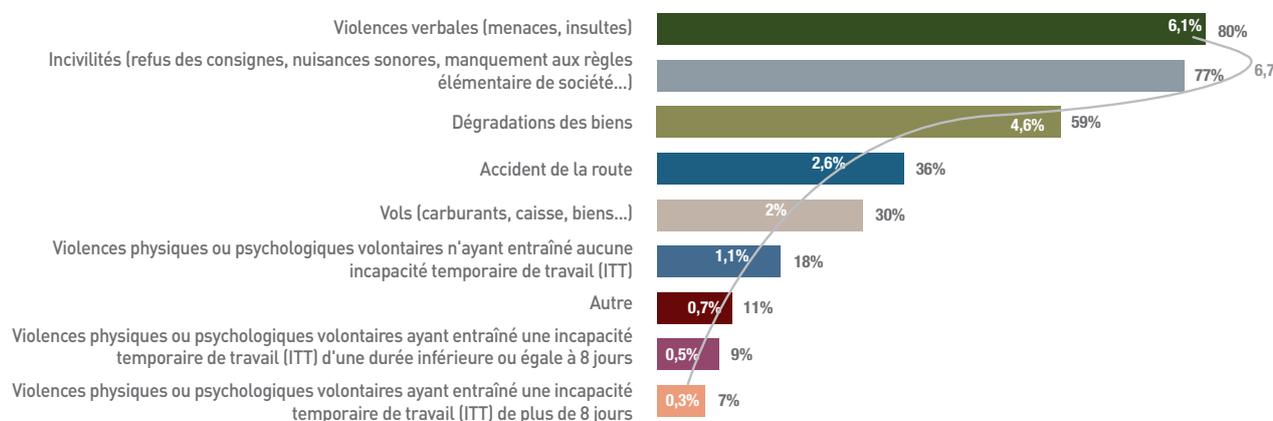
Source : Enquête AFT

En fonction des domaines d'activité, les conducteurs ne sont pas amenés à rencontrer les mêmes problèmes.

En plus d'identifier la nature des incivilités auxquelles leurs conducteurs sont exposés, nous avons demandé aux répondants de classer ces types d'incivilités en

fonction de leur récurrence. Cela se matérialise par la courbe sur les graphiques ci-dessous.

Nature des incivilités/violences pour le transport de voyageurs (TRV)



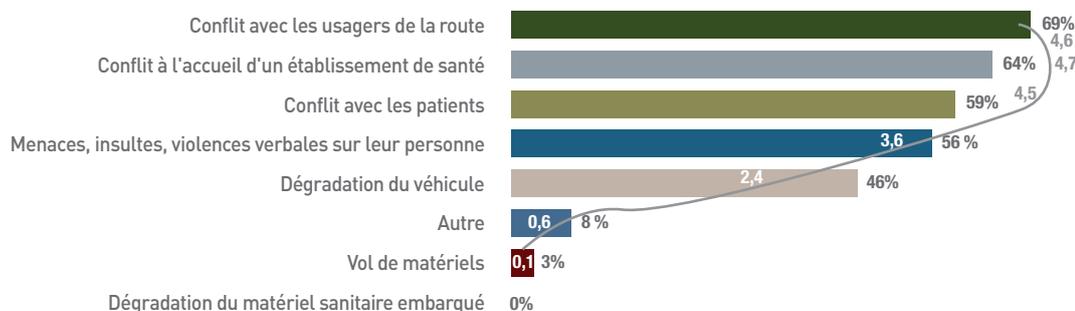
Source : Enquête AFT

80 % des incivilités/violences remontées par les conducteurs d'établissements de transport de voyageurs relèvent de violences verbales (menaces, insultes), 77 % d'incivilités (des refus de consignes, nuisances sonores, manquements aux règles élémentaires de société...) et 59 % de dégradations de biens. Les violences physiques

ou physiologiques ayant entraîné une ITT sont citées dans 16 % des cas.

La courbe d'importance souligne le fait que dans les entreprises dont les conducteurs font l'objet d'incivilités, ces incivilités ont un caractère récurrent et relativement plus répétitif que les violences verbales par exemple.

Nature des incivilités/violences pour le transport sanitaire (TRS)

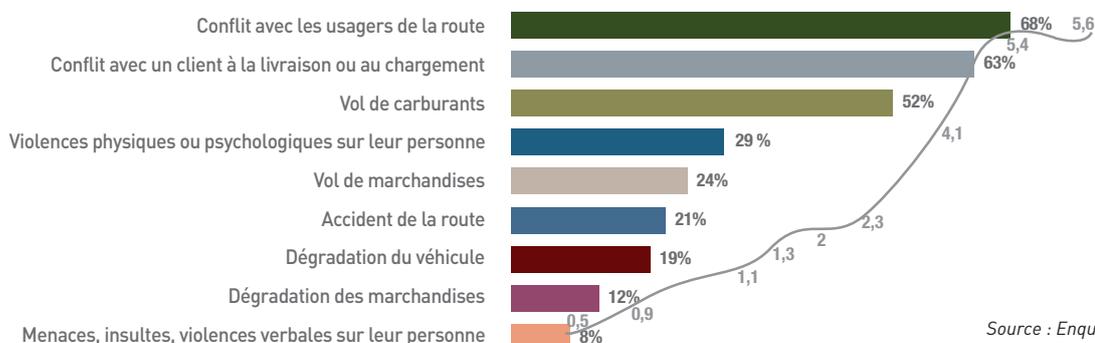


Source : Enquête AFT

Pour le transport sanitaire, la plupart des incivilités sont liées à des conflits. Dans 69 % des cas, les conducteurs du transport sanitaire sont confrontés à des conflits avec les usagers de la route.

En outre, la courbe d'importance nous renseigne sur le fait que des conflits se produisent fréquemment à l'accueil des établissements de santé.

Nature des incivilités/violences pour le secteur Marchandises élargi (MAR)



Source : Enquête AFT

Pour le secteur Marchandises élargi, les conducteurs rencontrant des incivilités ou violences sont confrontés dans 68 % des cas à des conflits avec les usagers de la route, dans 63 % des cas à des conflits avec les clients à la livraison ou au chargement et dans 52 % des cas à des vols de carburant. La courbe d'importance suit la hiérarchie des observations.

La nature des incivilités rencontrées varie selon les secteurs dans lesquels exercent les conducteurs. Pour le transport sanitaire et le secteur Marchandises, les difficultés rencontrées sont plus souvent liées à des conflits avec les clients ou les usagers de la route. Les conducteurs exerçant dans des établissements du transport de voyageurs sont davantage confrontés à des menaces verbales, dégradations et incivilités en tout genre.

80 % des répondants font part d'incivilités remontées moins de 6 mois avant l'enquête et la fréquence de celles-ci est assez variée : 62 % des répondants indiquent que les conducteurs rencontrent soit des incivilités plusieurs fois par mois, soit rarement (31 % pour chaque modalité). Par ailleurs, pour les établissements de transport de voyageurs, elles sont causées par des mineurs dans un tiers des cas (en lien avec le transport scolaire).

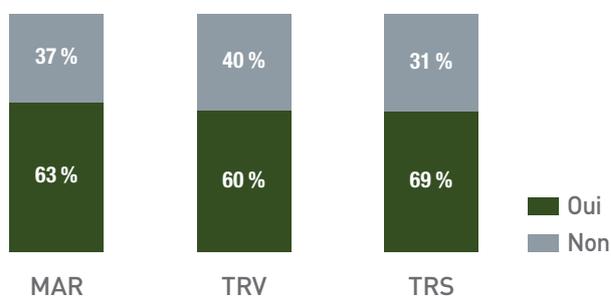
Ces problématiques semblent plus exacerbées dans certaines régions. Ainsi, les conducteurs d'Île-de-France seraient confrontés soit quotidiennement, soit plusieurs fois par semaine, à des incivilités dans plus de 40 % des cas.

Les employeurs sont conscients que les conducteurs sont en difficulté lors de telles situations. En effet, près des deux tiers des sondés déclarent qu'ils ne pensent pas que les conducteurs aient les moyens pour faire face aux incivilités et violences. 42 % déclarent d'ailleurs avoir mis en place des formations pour les aider à gérer les conflits. Cette part monte à 91 % pour les établissements de transport de voyageurs.

En outre, 63 % des établissements confrontés à des problématiques d'incivilités/violences mettent en place des actions pour améliorer la sécurité de leurs conducteurs, notamment des formations (sécurité, hygiène, code de la route...) pour 45 % de ceux-ci, mais aussi des actions de sensibilisation pour 35 % d'entre eux. Un établissement sur cinq de transport de voyageurs est amené à mettre des caméras embarquées dans leur véhicule.

Un tiers des établissements dont les conducteurs subissent des incivilités/violences proposent une procédure d'accompagnement pour les salariés victimes. Les accompagnements proposés par les établissements consistent à apporter des suivis psychologiques, favoriser la parole auprès de lignes d'écoute, ou faire accompagner le salarié par un formateur.

Observez-vous une hausse du nombre d'incivilités/violences à l'égard de vos conducteurs sur les 5 dernières années ?



Source : Enquête AFT

Plus de 60 % des employeurs dont les conducteurs ont subi des incivilités ou violences estiment qu'elles sont en hausse sur les cinq dernières années. Les causes les plus fréquemment citées pour les expliquer ont trait à l'éducation, une agressivité accrue et un sentiment d'impunité, un changement/reflet de la société, l'individualisme et l'intolérance grandissante.