



EUROPEAN CHEMICAL  
TRANSPORT ASSOCIATION



# Behaviour Based Safety (BBS): Un engagement pour la santé et la sécurité des chauffeurs

RAPPORT - CONFERENCE ECTA SUR LE BBS  
[WWW.ECTA.BE](http://WWW.ECTA.BE)

## ECTA signe la Charte Européenne de la Sécurité Routière

Le 25 novembre 2005, Luc Haesaerts, Président d' ECTA, a officiellement signé la Charte Européenne de la Sécurité Routière pour ECTA en présence de Mr. Stefan Tostmann, chef du département de sécurité routière au sein de la DG TREN de la Commission Européenne.

ECTA s'engage à rechercher, soutenir et promouvoir activement certaines mesures dans son domaine de responsabilité et d'activité destinées à accélérer le progrès en matière de sécurité routière.

Plus précisément, ECTA s'engage :

- A promouvoir parmi ses membres l'application des 'Lignes directrices des Meilleures Pratiques' publiées par ECTA-EPCA-Cefic, et plus spécialement celles qui visent la sécurité routière et la formation des conducteurs basée sur les principes de BBS (Behaviour Based Safety) ;
- A chercher à connaître les exigences particulières des transporteurs de produits chimiques vis-à-vis des systèmes ESP (Electronic Stability Programme) sur les nouveaux véhicules et vis-à-vis des meilleures technologies disponibles pour augmenter la visibilité du véhicule.

Stefan Tostmann, chef du département de sécurité routière au sein de la DG Transport de la Commission européenne, a accueilli chaleureusement la décision d'ECTA, car « la sécurité joue un rôle central dans la politique routière

européenne. » En 2001, la commission européenne s'est fixé l'objectif de réduire de 50% le nombre des tués sur les routes européennes, et de sauver ainsi 25 000 vies par an.

Les chiffres pour 2005 sont encourageants, mais des efforts supplémentaires seront nécessaires pour atteindre ce but. Selon Mr. Tostmann, « le message que la Charte veut faire passer auprès des citoyens européens est (celui) que chacun peut contribuer à atteindre ce but. Il s'agit d'un engagement volontaire et non (pas) d'un outil contraignant de la Commission. Nous saluons sincèrement l'engagement d'ECTA, et ce d'autant plus qu'il est assorti d'objectifs réalistes et mesurables ainsi que d'un calendrier. »

« La signature de la Charte par ECTA est un événement important pour nous », soulignait Stefan Tostmann, « car nous avons besoin de l'engagement de grandes organisations pour gagner en visibilité. Toutes les entreprises membres d' ECTA sont invitées à se joindre à nous pour signer leur propre adhésion à la Charte de Sécurité Routière. »

« Souscrire à la Charte Européenne de Sécurité Routière représente un jalon important dans notre histoire », se félicitait Luc Haesaerts, Président d'ECTA et CEO de Haesaerts Intermodal. « ECTA est fière de regrouper ainsi les efforts du secteur du transport chimique pour améliorer la sécurité routière et de contribuer à une prise de conscience des investissements importants effectués par notre industrie dans ce domaine. »



## Qu'est-ce le BBS ?

Le BBS est un programme qui vise à augmenter la sécurité du transport routier en influençant de manière positive le comportement des conducteurs via l'observation, la formation et la communication lors d'un parcours accompagné sur la route.

### Deux ECTA-EPCA-Cefic Directives de Bonnes Pratiques\* concernent le BBS

- > pour une conduite sûre des véhicules
- > pour la sécurité du chargement et du déchargement

Pour réaliser une approche harmonisée et cohérente des formations de conducteurs de véhicules lourds tant pour l'industrie chimique que l'industrie du transport, un groupe de travail de Cefic et d'ECTA, comprenant des représentants de producteurs et de transporteurs de produits chimiques, s'est penché sur les systèmes de gestion et les programmes de formation existants et ont fondé une société de chaque société.

\*Les Directives de Bonnes Pratiques ECTA-EPCA-Cefic reflètent les Bonnes Pratiques en Logistique des Produits chimiques telles qu'elles ont été définies par des groupes de travail comprenant des représentants de producteurs et de transporteurs de produits chimiques. Ces Directives de Bonnes Pratiques se trouvent sur [www.ecta.be](http://www.ecta.be)

### Comment appliquer le programme BBS à la formation des conducteurs ?

La société de transport considère le processus BBS et sa mise en œuvre comme une partie importante de son programme d'amélioration continue. La mise en œuvre du BBS implique les démarches suivantes :

La direction de la société développe un plan d'exécution du BBS et un programme de formation basé sur les principes décrits dans les Directives ECTA-EPCA-Cefic. Ceci se complète d'un effort de communication des principes du BBS au sein de la société.



Des formateurs BBS sont recrutés (à l'interne ou à l'extérieur de la société, ex. institut de formation) et reçoivent une formation BBS.



Les formateurs BBS donnent une formation individuelle aux conducteurs.



Les formateurs BBS remettent un rapport d'évaluation pour chaque conducteur ; ce rapport est à classer dans une base de données centralisée.



Les conducteurs obtiennent une copie de leur rapport individuel et peuvent le consulter dans le système de gestion (dans certains pays une obligation légale).



La société suit des indicateurs de performance, tels que les statistiques d'accidents, la consommation de carburant, les coûts d'entretien, les primes d'assurance et les amendes.



L'analyse des indicateurs de performance par la direction de l'entreprise fournira la base pour décider de l'évolution vers l'amélioration continue en matière de sécurité.



L'application correcte des principes BBS est vérifiée lors de l'évaluation SQAS de la société de transport.

## CONFERENCE ECTA SUR LE BBS 25 NOVEMBRE 2005- KORTRIJK BELGIQUE

Méthodes de formation BBS pour nos chauffeurs Luc Haesaerts	p. 4
Former les instructeurs pour une « Conduite Sûre et Economique » (SAFED) Roger Worth	p. 5
Aspects motivationnels du BBS vu par les chauffeurs Jacco Van Holten	p. 6
Le choix des instructeurs en BBS Klaus Wessing	p. 7
L'Intégration du BBS à la gestion de ressources humaines Pierre-Alain Saclier	p. 8
Ce qu'une société chimique attend de ses fournisseurs de service Luc Renier	p. 9
Améliorations du profil de risque par un enregistrement précis des incidents et des dommages Ole Zeeman	p. 10
Clôture Cathy Demeestere	p. 11
ECTA sponsorise une démonstration de sécurité au salon TRAILER	p. 11



## Méthodes de formation BBS pour nos chauffeurs

Luc Haesaerts | Président d'ECTA, PDG de Haesaerts Intermodal, Belgique



Luc Haesaerts, Président d'ECTA, a ouvert les débats sur le BBS en constatant « une nette amélioration dans le climat des discussions ces dernières années entre l'industrie et les transporteurs au sujet de la sécurité. Ensemble, nous avons compris

que le facteur humain était la clef pour parvenir à davantage de sécurité. » Selon Luc Haesaerts, PDG de Haesaerts Intermodal, des changements de comportement relatifs à la sécurité doivent être entrepris par tous, de la direction (au conducteur) en passant par le personnel administratif ou par les responsables de planning... ainsi que par les conducteurs. « BBS doit être accessible à tous les niveaux de votre entreprise pour créer une conscience transversale. Quand on parle sécurité dans l'entreprise, tout le monde se trouve sur un pied d'égalité. Le message doit être clair et simple. » Il recommande de citer des exemples d'avantages engendrés pour l'entreprise. « Mais analysez également les bases de données de votre entreprise pour épinglez certains schémas de fonctionnement et nommez les principaux domaines où des progrès doivent être accomplis. Parlez aussi à vos assureurs, à vos collègues, à vos clients, chacun est concerné ! » A ceux qui redoutent un surcoût, Luc Haesaerts lance simplement : « Il s'agit de la plus petite prime d'assurance que vous aurez jamais payée ! »

Dans sa propre entreprise, la formation BBS est organisée en séances individuelles, avec un formateur par chauffeur, à bord du véhicule que ce dernier a l'habitude de conduire. Après une demi-journée d'observation à bord du camion, le moniteur profite de la pause de midi pour faire part de ses

observations au chauffeur. Luc Haesaerts recommande de renforcer le feedback positif en envoyant p.ex. une lettre au domicile du chauffeur pour donner l'occasion à sa famille de partager « sa fierté d'être considéré comme un membre responsable et important de son entreprise. »

La collecte et la gestion de données sont une part essentielle de l'encadrement BBS. Une évaluation périodique au niveau de toute l'entreprise ainsi qu'au niveau de chaque conducteur s'impose. « Ne les prenez jamais de haut », prévient Luc Haesaerts, « faites leur comprendre que ce qu'ils font naturellement déjà très bien peut encore être amélioré. » Finalement, les sociétés de transport devraient davantage intégrer leurs clients dans le processus de communication autour du BBS, pour leur faire comprendre le rôle précieux que joue un conducteur formé au BBS ainsi que les bénéfices et économies indirectes.

*« Analysez les bases de données de votre entreprise pour épinglez les principaux domaines où des progrès doivent être accomplis. »*

Interrogé sur la réaction de l'industrie face à l'implémentation du BBS, Luc Haesaerts fait allusion au SQAS : « Quand l'industrie chimique a mis en place le SQAS à la fin des années 90, les améliorations en terme de sécurité étaient essentiellement dues aux exigences venant de nos clients. Depuis la création d'ECTA, l'industrie du transport chimique a avancé à grands pas, notamment en publiant les 'Lignes directrices des Meilleures Pratiques' élaborées par des groupes de travail communs à l'EPCA et Cefic. Notre approche actuelle est proactive et consiste en interventions unifiées d'ECTA. Nous gérons les questions de sécurité comme un objectif prioritaire de notre industrie. Les programmes BBS offrent de nouvelles opportunités dans ce domaine et les dirigeants de l'industrie devraient y souscrire et valoriser le BBS comme un progrès en termes de qualité et de sécurité. »



## Former les instructeurs pour une « Conduite Sûre et Economique » (SAFED)

Roger Worth | Directeur de recherche en logistique, Ministère du Transport, Royaume-Uni



Roger Worth rendait compte de premiers résultats du projet SAFED, un programme de formation de « moniteurs de conduite » créé par le ministère de transport britannique. Ce programme à destination des chauffeurs de fret propose un entraînement sous forme

de cours particulier. Le programme a été initié dans le but de soutenir la compétitivité de l'économie britannique malgré la hausse des prix du carburant, ainsi que pour répondre aux préoccupations de la société concernant une politique de distribution durable tenant compte de l'environnement et de la sécurité. « Mais nous devons également y ajouter de la valeur commerciale pour pouvoir promouvoir les meilleures pratiques auprès des entreprises de transport, » explique Roger Worth. Après une révision des programmes existants, un guide provisoire fut rédigé par des groupes de travail composés de tous les intéressés. Le résultat fut un « Guide de Meilleures Pratiques » sur les normes SAFED dont 50 000 exemplaires furent distribués et qui est à disposition du public via un site internet ([www.safed.org.uk](http://www.safed.org.uk)).

Les principes de formation sont simples et basés sur l'apprentissage interactif avec un formateur par conducteur (dans certains cas, pour deux) durant une journée de formation. Elle commence par une partie théorique avec support vidéo, suivie d'une séance au volant. « Nous utilisons également de la télématique pour quantifier les bénéfices et pour montrer l'utilité de cet outil aux entreprises de transport, car en Grande-Bretagne seulement 10% des véhicules sont équipés de télématique. » L'objectif du projet consiste à rendre le programme auto subsistant à le long terme. L'argent public ne sert qu'à

démarrer le processus et à prouver l'utilité du programme auprès de l'industrie, des formateurs et des conducteurs. Durant la première année, 6 375 conducteurs ont suivi la formation, la plupart sur leur propre véhicule. Les bénéfices ont été mesurés et sont utilisés pour convaincre les entreprises d'investir dans un entraînement SAFED. En apprenant à changer les vitesses plus efficacement, un conducteur peut économiser en moyenne 1 640 £ par année en carburant et réduire les émissions de carbone de 1 580 kg. Au total, le programme est censé réduire les émissions de carbone de 10 millions kg durant la première année. Néanmoins, vendre ce programme

aux entreprises reste difficile, selon Mr. Worth, car « ils veulent voir des bénéfices sur la durée ». Les instructeurs reçoivent donc aussi une formation pour mieux vendre ce programme à l'aide d'études de cas. Le programme peut également s'étendre aux chauffeurs de camionnettes, de bus et de taxis. Cette formation individuelle peut se compléter par le TDST (Truck Driver Simulator Training)

*Mr. Worth souligne l'importance d'un programme de formation interactive (one-to-one) pour les chauffeurs de poids lourds.*

ajoutant un entraînement en situations dangereuses (conditions de route difficiles, éclatement de pneu, renversement). Pour conclure, Mr. Worth souligne l'importance du format un-à-un de cette formation pour le transport en général, et explique qu'elle serait probablement incluse dans le curriculum pour l'obtention du certificat professionnel (CPC) de conducteur en Grande-Bretagne, conformément à la directive européenne 2003/59/EC.

Durant le débat, Roger Worth suggère à ECTA de promouvoir le BBS parmi ses membres de façon encore plus active, « en établissant un classement centralisé sur base des données communiquées par chaque entreprise membre sur les progrès accomplis. Cela permettrait à chaque société de savoir où elle en est en terme de BBS. »



## Aspects motivationnels de BBS vu par les chauffeurs

Jacco Van Holten | Directeur Délégué, Den Hartogh Liquid Logistics, Pays-Bas



Den Hartogh emploie 450 conducteurs à travers toute l'UE et une centaine de contractuels. La plupart suit un entraînement interne à « L'institut de formation Den Hartogh », qui comprend une formation BBS associée à la conduite défensive. « Si vous voulez que

votre conducteur se comporte comme un professionnel, vous devez le traiter comme un professionnel », insiste Jacco Van Holten. « Vous devez tenir compte de leur feedback sur les risques et de leurs suggestions d'amélioration en y répondant promptement et de façon appropriée. Pour obtenir des résultats en BBS, dit Mr. Van Holten, « il est primordial que la direction montre sa détermination. Sinon, vous perdez votre temps et votre argent. » Le message principal doit être communiqué par quelqu'un que les conducteurs respectent, p.ex. le directeur technique, « afin de les convaincre que BBS n'est pas juste 'une formation de plus' ou un 'gadget commercial'. Avant de commencer, il faut les rendre réceptifs », explique Mr. Van Holten. Chez Den Hartogh, BBS fait partie de la formation générale pour tout le personnel, de la direction à la gestion de plannings et à la comptabilité. Une formation unique ne suffit pourtant pas à éradiquer les anciennes habitudes. « Vous devez répéter le même message en permanence, communiquer, écouter et donner du feedback. » Analyser les données du tachygraphe et de la consommation de carburant ensemble avec le conducteur peut être un bon moyen pour les rendre fiers de leurs performances. Le maga-

*« Vous devez répéter le même message en permanence, communiquer, écouter et donner du feedback. »*

zine interne « INSIDE » sert également à échanger des points de vue ou à formuler des suggestions.

Leur académie d'entraînement se sert d'un questionnaire d'évaluation en fin de formation pour adapter et améliorer les contenus en permanence. Den Hartogh a choisi des formateurs très compétents qui ne sont pas conducteurs-employés. Toutes les formations sont centralisées. Mr. Van Holten a remarqué l'effet positif que pouvait avoir la présence d'un représentant d'une société cliente lors des séances BBS. Il suggère également d'envoyer de temps en temps un client ou un manager en logistique pour une journée sur les routes avec un conducteur afin qu'il comprenne la situation réelle et les

aptitudes du conducteur. Un autre conseil concerne la collecte des données sur les « near miss incidents », les 'presque incidents'. En demandant au conducteur de raconter la situation « la plus dangereuse » vécue dans la semaine, on l'inciterait à ouvrir les yeux pour identifier des situations dangereuses à l'avenir.

Interrogé sur sa façon de s'y prendre pour promouvoir le BBS parmi le personnel non navigant, Jacco Van Holten répond : « Même si les conducteurs représentent le groupe à risque le plus important, nous considérons que BBS concerne chaque membre de notre société. Les autres domaines de travail en tirent également profit. Descendre les escaliers sans tenir la main courante p.ex. représente également un risque. » D'après son expérience, « il faut éviter d'isoler les conducteurs. Le message sur le BBS passe bien mieux s'il s'adresse également au directeur financier. » Chez Den Hartogh, p.ex. tout conducteur de voiture est familiarisé avec les principes de BBS.



## Le choix des instructeurs en BBS

Klaus Wessing | COO, Groupe Talke, Allemagne



En parcourant le guide ECTA au sujet des qualifications requises pour un formateur en BBS, Klaus Wessing avait l'impression de devoir chercher « le fils de Superman et de mère Thérèse avec un diplôme d'ingénieur en poche qui serait devenu conducteur de camion

après un passage à l'académie diplomatique. »

Un paradoxe pour Klaus Wessing : « Les formateurs-conducteurs jouent un rôle clef dans le BBS, mais des conducteurs qui répondent à tous ces critères sont difficiles à trouver ! » Dans sa société, seulement 2 % des chauffeurs ont pu être sélectionnés pour devenir formateur, les autres manquaient de compétences interpersonnelles. Le programme BBS a démarré difficilement, à cause des ressources humaines et des compétences pédagogiques limitées. « De surcroît, les chauffeurs contractuels se sont montrés réfractaires aux bons conseils des conducteurs 'Talke' », raconte Mr. Wessing. « Il fallait trouver la solution en dehors de la société ! Vous ne pouvez pas outsourcer le BBS, mais vous pouvez sous-traiter la formation des conducteurs

! ». En collaboration avec l'école de conduite professionnelle Wilke, le groupe a relancé le processus BBS en intégrant des nouvelles technologies. Les instructeurs de Wilke présentaient le profil idéal : de l'expérience pratique et technique en tant que conducteur, un bon bilan de sécurité, des compétences sociales et de l'expérience dans la formation d'adultes. Pour mettre en place un système de reporting standardisé, Talke et Wilke ont développé une base de données intégrant tous les aspects du BBS. L'instructeur reçoit toutes les informations utiles sur le conducteur avant le début de la formation. En cours de route, il note toutes ses observations sur un bloc-notes électronique (Mobile Digital Assistant, MDA), en suivant un protocole standardisé : vérifications avant le démarrage, conduite, opérations de (dé)chargement. Chaque conducteur reçoit un rapport individuel et un certificat BBS.

*« Vous ne pouvez pas outsourcer la BBS, mais vous pouvez sous-traiter la formation des conducteurs ! »*

L'analyse de la base de données centralisée, selon Mr. Wessing, aurait servi à détecter des tendances parmi la flotte et à améliorer le curriculum de la formation. Il cite l'exemple des pneus : « Quand vous demandez aux chauffeurs, ils vous assurent qu'ils vérifient régulièrement... mais, en fait, pas assez. Et le moindre manque de pression se traduit par une nette augmentation de la consommation de carburant. Mais souvent, les conducteurs eux-mêmes ont d'excellentes idées, surtout au niveau de l'équipement. » Les responsables de planning devraient rester en communication permanente avec eux pour mieux adapter les procédures et les équipements.

Néanmoins, la partie « gain » resterait très limitée en BBS, surtout si l'entreprise a déjà investi dans des formations adéquates. « Ce que nous appelons aujourd'hui formation BBS serait plutôt une observation BBS avec feedback direct au conducteur. » Les effets secondaires quantifiables comme une baisse de la consommation de carburant ne devraient jamais remplacer l'objectif principal - la sécurité. « Le reste c'est du bonus. »

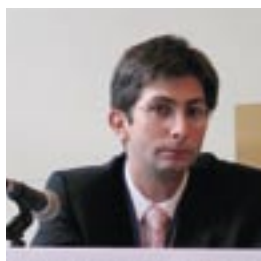
Le public a interrogé Mr. Wessing sur l'utilisation des données d'observation. « À présent, nous regroupons tout - la sécurité, la consommation, l'écologie et d'autres paramètres traités séparément auparavant. Mais nous sommes prudents avec notre feedback pour éviter que les conducteurs prennent l'analyse pour un indicateur de performance et qu'ils commencent à se soucier de perdre leur travail ! »

Quant au nombre réduit de rapports sur les incidents, pourtant fréquents, lors des opérations de déchargement, Mr. Wessing souhaite « que les chauffeurs apprennent à rapporter plus de « presque incidents », mais cela nécessiterait un vrai changement de mentalités car la devise « le client est roi » prévaut dans ces cas. » Rapporter des tels incidents au client ne ferait que renforcer la motivation du chauffeur, surtout s'il constate des améliorations par la suite. Mr. Wessing s'attend à plus d'interactivité avec les clients suite à l'application des bonnes pratiques BBS chargement et déchargement.



## L'intégration de BBS à la gestion de ressources humaines

Pierre-Alain Saclier | Directeur Commercial, Groupe Norbert Dentressangle, France



« Le conducteur est notre ambassadeur ! » D'emblée, Pierre-Alain Saclier, directeur commercial du groupe Norbert Dentressangle, tient à résumer la philosophie de son entreprise qui attache beaucoup d'importance à une relation de confiance et de responsabilité avec

ses conducteurs. « Ils sont les hommes-clefs de la sécurité. » Auprès du chef de production comme auprès du responsable de l'approvisionnement d'un client, mais aussi auprès du grand public. « Le comportement du conducteur sur la route détermine l'image de la société, l'impact sur les clients, sur l'opinion publique ainsi que sur les autorités gouvernementales et routières, » souligne Mr. Saclier. « Une image positive, par exemple, peut vous éviter des contrôles de police trop fréquents », explique-t-il pour illustrer certains bénéfices immédiats.

BBS fait partie intégrante de la gestion des ressources humaines chez Dentressangle, à commencer par la sélection et le recrutement de nouveaux chauffeurs dont les responsables RH examinent le comportement et l'attitude en termes de sécurité pendant l'entretien et le test de conduite. Après une formation initiale qui comporte le BBS, ils suivent une formation continue sous forme du plan « Bonne Conduite », avec des audits réguliers effectués par le même instructeur. Le cours BBS fait à présent partie du permis de conduire profession-

nel FCOS. Tous les cinq ans, chaque conducteur passe une révision FCOS.

La pyramide de risques telle qu'elle se présente chez Dentressangle repose sur deux facteurs-clefs : la motivation et le comportement. Pour réduire les risques, les conducteurs doivent développer une attitude pro-active et responsable. L'avancement professionnel des conducteurs à l'intérieur de la société est un facteur très important. Les attitudes et compétences de management sont encouragées et récompensées : de conducteur « formateur », il passe à « moniteur » et « conseiller de sécurité ».

Le résultat serait concluant, selon Pierre-Alain Saclier : « Les conducteurs apprécient les formations et se sentent soutenus à travers le plan de carrière proposé par la société. »

Curieux d'en savoir plus sur le plan « Bonne Conduite », le public a appris que le concept visait entre autres à élargir le

champ d'application du BBS à toute la société – et d'en faire partager les bénéfices, par une prime mensuelle. Quant à la question de savoir si cette rémunération ne risquerait pas de fausser le jeu, Mr. Saclier se dit convaincu que « le facteur motivationnel le plus important est la reconnaissance au sein de l'entreprise. » En proposant un vrai plan de carrière à ses conducteurs, Dentressangle créerait culture et une politique de l'entreprise basées sur la responsabilité. « Au moins un de nos directeurs actuels a commencé en tant que conducteur », confirmait Mr. Saclier, « d'autres ont évolué vers des postes administratifs. »

*En proposant un vrai plan de carrière aux conducteurs, on crée une culture et une politique de l'entreprise basée sur la responsabilité.*



# Ce qu'une société chimique attend de ses fournisseurs de service

Luc Renier | Dow Benelux B.V., Pays-Bas



Luc Renier donne une idée des statistiques de sécurité propres à un grand groupe industriel chimique. « Nous avons commencé par améliorer notre équipement et nos procédures de travail à la fin des années 80 pour continuer ensuite avec SQAS pour réduire le nombre

d'incidents. » Mais le recul spectaculaire du nombre des accidents entre 1994 et 1998 a été suivi par une nouvelle période d'augmentation. « En l'occurrence, ayant atteint notre but de - 90%, une nouvelle barrière se dressait devant nous, » rapporte Mr. Renier. « Une analyse prouvait que la vaste majorité des incidents (62-100%) était liée au comportement. Le programme suivant chez Dow visait donc le facteur humain, » explique-t-il, « et nous avons lancé une initiative en BBS réunissant autour de la table des représentants de l'industrie chimique et des transporteurs chimiques pour élaborer des lignes directrices standardisées et plus cohérentes de la formation des conducteurs, sous forme du guide ECTA-EPCA-Cefic sur le BBS. »

« Mais BBS, c'est-à-dire une meilleure sécurité en influençant le comportement par l'observation, le coaching et la communication dans le domaine de la conduite et du (dé)chargement, n'est pas un programme que l'on appliquerait une seule fois ! C'est combiner un effort continu et un processus de feedback. » Tout commence au niveau de la direction : « Je voudrais souligner que les managers doivent surtout donner l'exemple éthique à suivre pour que changent durablement les comportements et ils doivent trouver les ressources nécessaires, même en dehors de la société. » Des indicateurs de performances comme les statistiques d'accidents, la consommation de carburant, l'entretien, les contraventions et les dommages enregistrés peuvent servir d'outils, « mais la sécurité reste la seule cible ! », prévient Luc Renier. L'observation, les mesures, la collecte de données, l'analyse des causes et l'identification des tendances structurelles peu-

vent engendrer des améliorations et déclencher des actions préventives. Plus particulièrement lors du (dé)chargement où les « incidents sont moins spectaculaires, mais plus fréquents », selon lui.

Luc Renier encourage les sociétés de transport et leurs conducteurs à examiner les procédures de (dé)chargement sous l'angle du BBS et de suggérer des améliorations : « Chaque partie a ses propres détails à ajouter. » Il a remarqué que les sociétés de transport se penchaient davantage sur les questions de BBS au moment du (dé)chargement : « Leur première

cible sont souvent des chauffeurs novices à qui on fait suivre un entraînement 'BBS (dé)chargement'. » D'après lui, « organiser de tels entraînements BBS en collaboration avec un client particulier peut engendrer d'excellents résultats. Notre industrie a aussi besoin de ce retour d'opinion de la part des transporteurs pour améliorer la sécurité sur les plateformes. » Luc Renier encourage les responsables des sociétés de trans-

port chimique à se rendre plus souvent sur les sites de leurs clients, idéalement et accompagné d'un instructeur de BBS ou de leurs conducteurs.

« Ne vous inquiétez pas des questions SQAS sur le BBS », lance-t-il pour conclure. « Elles sont là pour identifier des domaines propices à l'amélioration. »

Horst Kubek, Membre du Board d'ECTA et Senior Vice-Président LKW Walter International, évoque des plaintes des chauffeurs qui « ne se sentent pas toujours très bien traités sur les sites de (dé)chargement et qui sont obligés d'attendre parfois des longues heures sans recevoir la moindre information. » Mr. Renier confirme que des efforts supplémentaires doivent être entrepris pour créer la bonne culture sur certains sites, « dans notre intérêt commun ». La brochure « La journée d'un chauffeur » publiée par ECTA donne des indications précieuses pour améliorer la communication avec les conducteurs sur ces plateformes.

*« BBS n'est pas un programme que l'on n'appliquerait qu'une seule fois ! C'est combiner un effort continu et un processus de feedback. »*



## Améliorations du profil de risque par un enregistrement précis des incidents et des dommages

Ole Zeeman | AON Group, Global Insurance Brokers, Pays-Bas



A chaque incident, selon Ole Zeeman, représentant de AON eSolutions, une société devrait se poser 5 questions : qui, quand, comment, pourquoi et où, avant de compléter son analyse par les conséquences et un calcul des coûts directs et indirects lié à un incident.

« Beaucoup de sociétés ne réalisent pas l'étendue de l'effet global d'un incident », prévient-il. « Mais quelles seraient les conséquences pour la société si, suite à un incident dû à leurs activités, il fallait fermer tout un secteur comme p.ex. un aéroport ? Est-ce que vous pourriez faire face à une plainte de tiers pour interruption d'activités ? » Quelles leçons tirer de ces incidents ? Dans un premier temps, la plupart des gestionnaires s'inquièteraient surtout de leur couverture assurance et de la conformité des opérations à la législation locale. Ensuite, certains tenteraient d'évaluer et de réduire le coût total des risques (se limitant souvent à vouloir réduire les coûts liés à l'assurance). Leurs objectifs, explique Mr. Zeeman, « sont déterminés par les intérêts de leurs actionnaires et par la position et l'image de l'entreprise sur le marché. Mais quand on en vient à discuter le coût des risques, la plupart se focalise sur les frais d'assurance plutôt que sur le coût total de tous les risques. »

Selon une récente étude australienne commandée par AON sur la répartition des risques 'assurables' dans le secteur du transport et de la logistique, 60 % des coûts de risques assurables seraient des coûts de transfert de risque (les primes), 30 % relèveraient des coûts de rétention de risque et 10 % seraient des frais de gestion. « Mais ceci n'est que la partie visible de l'iceberg, alors que la partie invisible des coûts liés aux risques est de 5 à 50 fois plus élevée et, en général, pas couverte par les assurances », prévenait Mr. Zeeman. Ces frais invisibles liés aux risques se dissimulent en général dans les frais des opérations journalières. Il s'agit des dommages relativement mineurs de matériel, de produits, des installations, de l'outillage ainsi que

des retards de production ou d'heures de travail supplémentaires. « Pourtant, l'addition globale de tous ces coûts de risques invisibles risque d'être salée ! »

Seule une analyse en profondeur de tous les facteurs (comprenant les frais d'assurance et de franchise, les frais de maintenance, les investissements pour la protection et la prévention, la maintenance, les systèmes opérationnels et les outils, les contrôles de qualité etc.) est en mesure de fournir les bases de décision pour les investissements en matière de prévention (p.ex. BBS). L'analyse aiderait également à réaménager les opérations pour les rendre plus efficaces et à réduire ainsi le coût global

*« Quand on en vient à discuter le coût des risques, la plupart se focalise sur les frais d'assurance plutôt que sur le coût total de tous les risques. »*

des risques. Les dirigeants engagés sur cette voie qui peuvent prouver que leur société a amélioré certains paramètres ont de meilleures cartes en main pour négocier avec des autorités locales ou avec leurs assureurs. Au-delà des économies faites sur les primes d'assurances, le recul du nombre et de la gravité des accidents grâce à la prévention aide à faire des économies sur les frais internes liés à la gestion des

risques. D'autres économies peuvent se dégager en améliorant l'efficacité opérationnelle de la société en général. Au total, cela représenterait selon Mr. Zeeman un potentiel de 5 à 10% d'économies par an sur les coûts liés aux risques. Pour transformer « le risque en récompense », Mr. Zeeman conseille aux entreprises de développer des outils d'enregistrement et l'analyse des données afin d'établir un profil de risque, et de décider en connaissance de cause des programmes de prévention et de formation (comme BBS). (Plus d'informations sur [www.aon.com](http://www.aon.com) ou [www.aonriskconsole.com](http://www.aonriskconsole.com)).

La plupart des sociétés réussissent parfaitement à identifier les risques liées à leur activité, en tenant compte des facteurs humains et techniques et en fonction des exigences et des possibilités de rechange de leurs clients – sans pour autant pouvoir garantir automatiquement une amélioration de la sécurité. Selon l'expérience faite par AON, « beaucoup de sociétés ne disposent pas d'un plan de catastrophe et de continuité ! Qu'est-ce qui se passe si vous perdez votre système IT ... ou votre site ? Combien d'heures d'arrêt d'activités est-ce que votre société peut supporter ? Est-ce qu'elle va y survivre ? Aujourd'hui... et demain ?



# Clôture

Cathy Demeestere | Secrétaire Générale d'ECTA

Cathy Demeestere, Secrétaire Générale d'ECTA, a pris la parole en fin de débat pour suggérer à Mr. Stefan Tostmann, représentant de la Commission européenne, de contribuer à un environnement plus sûr pour les transporteurs en prenant des mesures de promotion de BBS auprès de tous les automobilistes.

## ECTA sponsorise une démonstration de sécurité au salon trailer

Dans un effort commun, 18 entreprises membres d'ECTA se sont mobilisées pour démontrer leur engagement en matière de sécurité des conducteurs lors du plus important salon professionnel de remorques, TRAILER 2005. Pour la première fois, ils ont fait venir d'Allemagne deux simulateurs rendus accessibles au public dans le hall central du salon. Un simulateur de renversements (rollover) et un simulateur de ceintures de sécurité fournis par la BGF et par le conseil de sécurité routière (DVR) allemands ont été en action tout au long de la journée. Les nombreux visiteurs qui ont testé les simulateurs ont été impressionnés par les aptitudes dont un conducteur professionnel doit faire preuve pour conduire en toute sécurité et éviter les

accidents ! Un des projets clés actuels d'ECTA est la promotion d'une meilleure compréhension du travail des conducteurs. L'organisation du congrès BBS a souligné cet effort d'ECTA envers tous les acteurs de l'industrie du transport chimique.

Les sociétés qui ont sponsorisé cet événement ainsi que d'autres membres d'ECTA, ont exprimé leur soutien à BBS. Rien que dans ce groupe d'entreprises, 11 540 conducteurs recevront une formation de BBS sur les trois années à venir ! Ce nombre impressionnant démontre l'importance de cette industrie et l'effet considérable de leur engagement sur la sécurité routière.



ECTA remercie les sociétés suivantes pour leur soutien:





## EUROPEAN CHEMICAL TRANSPORT ASSOCIATION



### « POURQUOI DEVENIR MEMBRE ? »

Être membre ECTA:

- Est un soutien pour une voix Européenne du transport chimique et de ses besoins
- Donne des informations de première main sur les activités et les évolutions dans le monde du transport et de la logistique des produits chimiques en Europe
- Permet de participer au développement pro-actif et à l'application des « Best Practices »
- Est une opportunité unique de rencontres dans le secteur du transport chimique

Pour de plus amples informations, veuillez contacter ECTA  
au moyen du formulaire de contact sur le site web [www.ecta.be](http://www.ecta.be)  
ou par téléphone +32 2 741 86 81

ECTA a.i.s.b.l.  
Tervurenlaan 270 • B-1150 Brussels • Belgium  
Tel. +32 2 741 86 81 • Fax +32 2 741 86 82  
[www.ecta.be](http://www.ecta.be) • [ecta@epca.be](mailto:ecta@epca.be)



« ECTA est une association signataire de la Charte Européenne de la Sécurité Routière »