

# DEUX-ROUES MOTORISÉS

## ZOOM SUR L'EXPERIENCE DE XEROX-PARIS

**L'entreprise Xerox dispose dans la capitale d'une antenne à partir de laquelle ses techniciens de maintenance se rendent chez les clients parisiens. Pour cause d'efficacité, les déplacements dans Paris intra-muros sont effectués en deux-roues motorisés. Raison de plus pour mettre l'accent sur la sécurité routière !**

L'entité parisienne de Xerox, entreprise de matériel bureautique – imprimantes, photocopieurs, systèmes multifonctions professionnels – de renommée mondiale, gère une équipe de quelque cent soixante techniciens chargés de l'entretien et du dépannage des matériels qu'elle commercialise ainsi que de la formation des futurs utilisateurs. Depuis des années, le choix d'effectuer les déplacements chez les clients en deux-roues motorisés s'est imposé comme une évidence : « *En province, les personnels circulent en voiture, mais dans Paris intra-muros, où le trafic est dense et le stationnement de plus en plus problématique, ce mode de transport a été retenu dans la mesure où il permet une bien meilleure mobilité et facilite le stationnement* » explique Jean-Pierre Chotard, chef de division du Service Clients.

Au moment de l'embauche des techniciens de maintenance, il est d'ailleurs précisé que les candidats doivent savoir conduire un deux-roues – en l'occurrence, il s'agit de scooters de 125 cm<sup>3</sup>, fournis et entretenus par un loueur pour le compte de Xerox.

Bien entendu, un tel choix, s'il est évident sur un plan pratique, l'est beaucoup moins du point de vue de la sécurité routière : le surrisque des deux-roues motorisés a été suffisamment décrit et démontré pour ne pas y insister... De ce point de vue, l'équipe parisienne des techniciens Xerox – moyenne d'âge 38-40 ans – ne présente pas une accidentalité très marquée, mais elle n'échappe pas complètement au phénomène : les chutes avec blessures des conducteurs et « casse » matérielle sont jugées encore trop fréquentes. D'où la décision des responsables de proposer à leurs techniciens « motards » des

sessions de sensibilisation à la prévention routière, comme autant de « piqûres de rappel » aux bons comportements et aux règles de prudence.

Ces sessions se déroulent à Monthéry, sur une journée, par petits groupes de dix à douze personnes. Encadrées par deux experts de La Prévention Routière Formation (un psychologue et un formateur BAFM), elles alternent pratique et théorie. « *Souvent, les stagiaires conduisent un deux-roues motorisé depuis plus de dix ans et la première fois, quand ils arrivent, ils ont l'impression qu'ils n'ont rien à apprendre*, explique Philippe Gallois, l'un des animateurs, motard lui-même. *Mais nous leur apportons des données précises sur le freinage ou la variation du champ de vision en fonction de la vitesse pratiquée, sur la fatigue, sur les temps de réaction, sur l'alcool. Nous insistons sur l'utilisation des feux clignotants, sur les pièges de la circulation en agglomération, etc. Nous en profitons aussi pour évoquer les nouveautés du code de la route, du permis à points... Et finalement, ils apprécient ces séances d'information car ils s'aperçoivent que non seulement ils ont encore des choses à apprendre mais qu'en plus, cela les amène à réfléchir sur leur conduite.* »

C'est en effet l'occasion, pour eux, de prendre un peu de recul sur une partie de leur activité qui comporte des risques... D'ailleurs, elle est reconnue comme telle par l'entreprise puisque les techniciens de maintenance qui se déplacent en scooter bénéficient d'une prime d'environ quatre cents euros par mois sur treize mois ! Pour autant, l'entreprise ne se sent pas dédouanée de ses responsabilités avec le versement de la prime et quelques

séances de sensibilisation : la prise en compte du risque est une donnée permanente dans son management.

Elle est présente dans l'organisation du travail : « *Nos techniciens voient en moyenne quatre clients par jour et le temps de déplacement entre chacun d'eux est d'environ un quart d'heure, explique Jean-Pierre Chotard. Ils ne sont donc pas soumis au stress des livreurs de pizza tenus de livrer au plus vite les clients qui veulent manger chaud ! Ils savent fort bien que l'on ne leur fixe pas d'impératifs sur les temps de trajets et que notre priorité, c'est qu'ils arrivent à bon port.* »

L'entreprise fait également en sorte que la portée des efforts réalisés pour limiter les déplacements en mission ne soit pas réduite à néant si, une fois leur journée de labeur terminée, les salariés rentrent chez eux, dans une banlieue plus ou moins lointaine, avec leur scooter... « *Cela n'est pas strictement interdit, mais c'est fortement déconseillé* » explique le responsable du Service Client qui précise : « *Xerox loue d'ailleurs des boxes dans les gares ou à proximité des gares, afin de les mettre gratuitement à disposition de nos techniciens. Ils peuvent y garer leur engin le soir et le récupérer le lendemain matin. Cela leur permet de faire le trajet domicile-travail en train, dans les meilleures conditions de sécurité possibles.* »

Une attention toute particulière est également portée aux véhicules. Renouvelé tous les quatre ans – ou plus souvent si nécessaire – et entretenu par le garage agréé par la société qui les loue à Xerox, chaque engin est placé sous la responsabilité de celui qui le conduit. C'est à ce dernier de veiller à l'entretien de base, de vérifier les niveaux, etc., comme si c'était son propre scooter. À ceci près qu'il a interdiction absolue de modifier quoi que ce soit sur « son » engin ! Tous les véhicules sont équipés d'un coffre à ba-

gage dans lequel les techniciens rangent leur micro-ordinateur portable et leur trousse à outils – une douzaine de kilos au total – lorsqu'ils se déplacent.

Le coffre leur sert aussi à ranger leur propre tenue de motard avant de se rendre chez les clients. Car, c'est là une autre mesure à laquelle l'entreprise attache une grande importance, s'ils sont tenus de se présenter en costume-cravate en clientèle, ils ont aussi pour consigne de s'équiper correctement pour se déplacer. Outre un casque intégral qu'ils peuvent changer tous les deux ans – ou plus si nécessaire : après une chute, par exemple – ils ont droit à la panoplie complète du motard : gants, sur-bottes, vêtements de pluie, blousons en version été et hiver. Si, sur les machines, Xerox n'accepte aucune initiative personnelle, sur les équipements motards, une certaine latitude est admise. Peu importe la couleur du blouson ou des gants dès lors que le modèle, choisi sur un catalogue que l'entreprise met à leur disposition, est conforme aux normes de sécurité retenues.

À côté de cela, les consignes de conduite peuvent paraître minimales : « *Nous leur demandons de respecter les règles du code de la route* » dit Jean-Pierre Chotard. « *Ils savent que notre objectif, c'est que personne ne tombe ou n'ait d'accident !* » Cet objectif sobriement énoncé se traduit néanmoins par une série d'exigences : « *Nous insistons en effet pour qu'ils ne roulent pas vite ; ils savent qu'il leur est interdit d'équiper les casques d'un kit téléphone piéton et notre position sur l'alcool est extrêmement stricte...* »

Des consignes que les « motards » de Xerox, le plus souvent des hommes mûrs, insérés dans l'entreprise depuis dix ou vingt ans, ont bien assimilés... mais qu'il est tout de même bon de leur rappeler de temps en temps, à l'occasion d'un stage de sensibilisation.

### Une multinationale

Xerox est un des leaders du marché des produits de bureautique, concentré sur les systèmes d'impression, les supports, l'impression numérique ainsi que sur les solutions et les services. Présente dans le monde entier, cette multinationale créée en 1938 compte quelque deux mille salariés sur l'ensemble du territoire français, répartis sur différents pôles. L'antenne parisienne « intra-muros » est l'un d'eux.