



LIVRE BLANC HYTERA

# La sécurité des travailleurs exige plus qu'une simple radio



# Synthèse

En Grande-Bretagne, la main-d'œuvre manque cruellement d'équipements adaptés aux environnements de travail modernes. Telle est la conclusion d'une étude menée par Hytera, fabricant de radios bidirectionnelles innovantes, avec le concours du magazine Health and Safety at Work (Santé et sécurité au travail), dans le but de comprendre comment les entreprises protègent leurs employés sur le lieu de travail et comment elles tirent profit de la technologie pour atteindre cet objectif.

De fait, les résultats de cette enquête brossent un tableau inquiétant, où les employés sont envoyés en intervention dans des conditions dangereuses, souvent seuls ou sur un site éloigné (voire les deux), sans équipement de communication adapté à leurs besoins :



- Près de 82 % des participants au sondage indiquent que leur entreprise utilise des téléphones mobiles comme principal système de communication sur le terrain. Le recours aux radios bidirectionnelles représente seulement la moitié de ce chiffre.
- Moins d'un tiers des entreprises (31,4 %) propose aux employés un dispositif de travail isolé, soit intégré à une radio bidirectionnelle, soit séparé.
- Une entreprise sur cinq reconnaît qu'elle n'utilise aucun moyen de communication de sécurité. Parmi elles, 95 % opèrent dans des conditions potentiellement dangereuses.

Les sondés admettent qu'ils équipent leurs employés de téléphones mobiles en raison d'un manque de confiance dans les autres technologies de communication. Pour autant, ils sont nombreux à convenir que cette solution n'est pas la plus adaptée à la protection des travailleurs. Outre le problème de fiabilité de la couverture mobile, les personnes interrogées évoquent le risque de distraction pour les employés et les surcoûts inutiles induits par le téléphone mobile.

Si l'on s'intéresse de plus près aux réponses données par les entreprises du secteur privé travaillant dans des environnements dangereux, comme les hydrocarbures, le BTP et les activités de fabrication, le tableau est encore plus sombre.

Dans ces secteurs d'activité, les conclusions de l'enquête montrent que la proportion d'entreprises équipant leurs employés de dispositifs de détresse ou de travail isolé est beaucoup plus restreinte. De même, le niveau de confiance global dans les systèmes de communication existants est bien plus faible dans ces industries.

Ce livre blanc évalue les résultats de cette enquête dans le contexte des environnements de travail modernes, où une main-d'œuvre disparate intervient dans des conditions difficiles ou dangereuses. Il présente également un plan de migration destiné aux entreprises souhaitant passer à des systèmes de radio numérique mobile (DMR) de nouvelle génération, qui garantissent des communications instantanées et renforcent la sécurité des travailleurs.

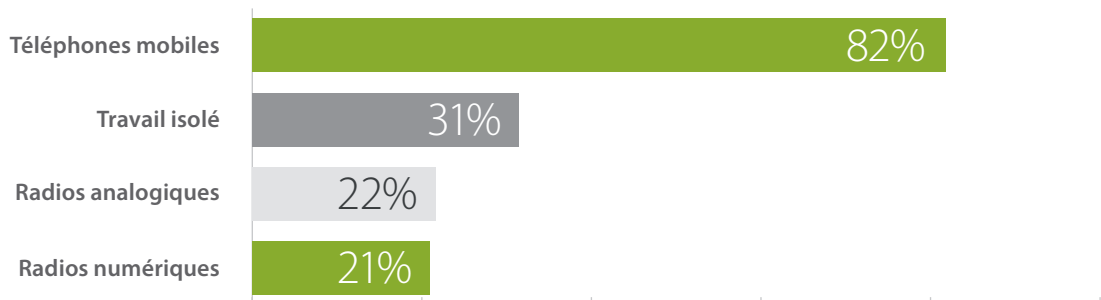
Mais cette transition exige un changement de mentalité, car si l'on exploite tout son potentiel, une radio est plus qu'un simple outil de communication : c'est un dispositif complet pour la santé et la sécurité. D'ailleurs, pour les entreprises, l'adoption d'un système radio numérique nouvelle génération ne doit pas relever de la chimère ni représenter une dépense inconsidérée. Elle doit être vue comme une nécessité. Car si elles ne disposent pas d'un réseau de communication complet, le risque de blessure ou d'incident mortel est considérablement plus grand pour les travailleurs.

# Des travailleurs isolés sans dispositifs adaptés

Le résultat le plus inquiétant de notre étude menée avec le magazine Health and Safety at Work est le nombre élevé d'entreprises dont les employés travaillent sur des sites dangereux ou éloignés sans équipement ni dispositif de communication adapté.

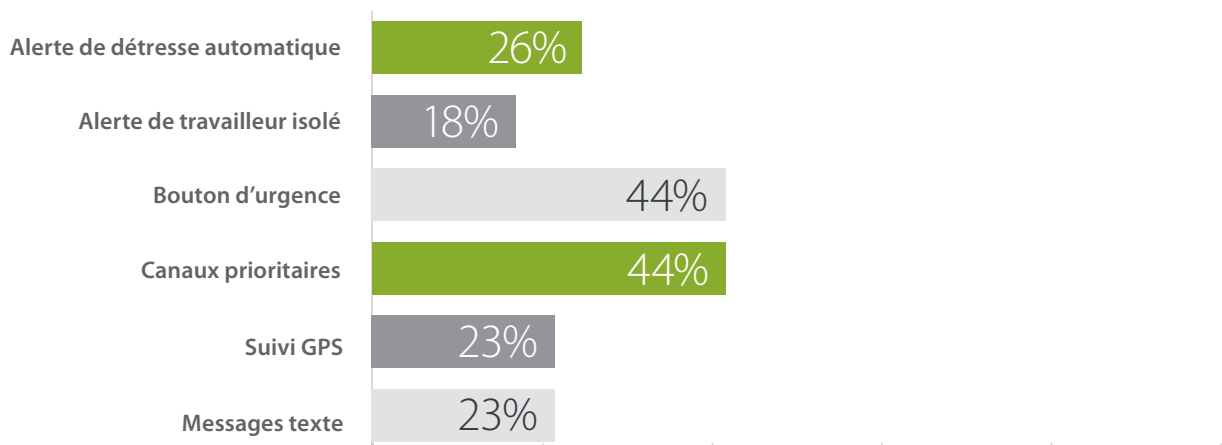
Parmi les entreprises interrogées, 81,82 % déclarent que le principal moyen de communication fourni aux employés est le téléphone mobile. Pour les éventuelles situations d'urgence, moins d'une entreprise sur trois équipe ses employés d'un dispositif de protection du travailleur isolé, et 42 % seulement utilisent des radios bidirectionnelles (analogiques ou numériques).

## Quels systèmes utilisez-vous sur le terrain ?



Concernant l'usage des portatifs radio, l'enquête montre que de nombreuses entreprises continuent à utiliser ces équipements de communication de manière très classique, de radio à radio, et qu'elles ne profitent pas pleinement de leurs capacités :

## Si vous utilisez des radios bidirectionnelles, à quelles fonctions avez-vous accès ?





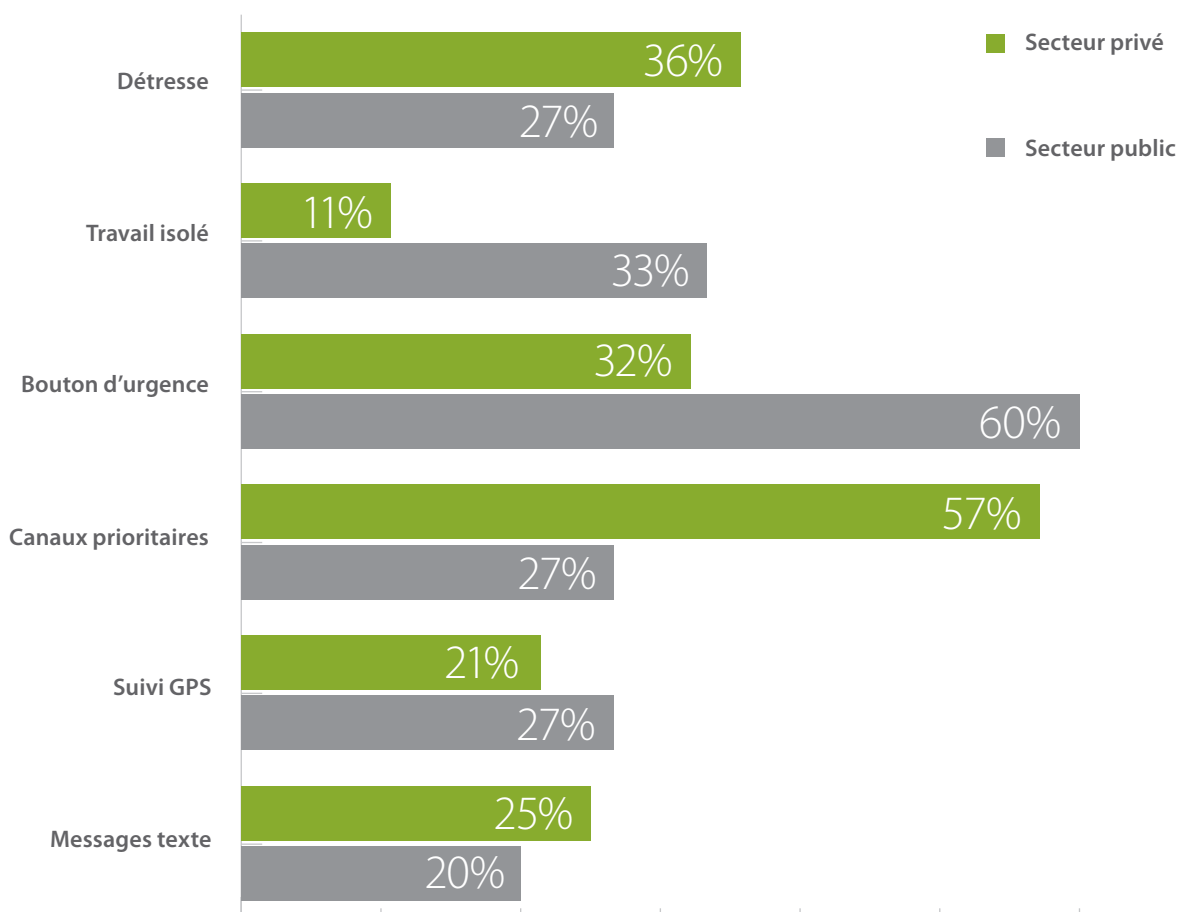
Il apparaît également que les entreprises recourent au téléphone mobile, soit parce que les radios bidirectionnelles qu'elles utilisent ne disposent pas de la fonctionnalité nécessaire, soit parce qu'elles ne perçoivent pas les atouts de la radio bidirectionnelle par rapport au téléphone mobile.

Et pourtant, les personnes qui travaillent dans des conditions dangereuses ont besoin d'un système de communication instantanée qui permette d'alerter le reste de l'équipe en cas d'incident. Souvent, les smartphones ne proposent pas de fonctions suffisamment fiables pour protéger les employés sur le terrain, comme les dispositifs de travail isolé et de détresse, et les boutons d'appel de groupe et d'urgence. Ils représentent également une source de dépenses supplémentaire et superflue.

Étonnamment, le secteur privé semble accuser un fort retard par rapport au secteur public en termes d'adoption des dispositifs de communication avancés pour la santé et la sécurité.

D'après les réponses données par les entreprises intervenant dans trois types d'environnements de travail exigeants (hydrocarbures, BTP et activités de fabrication), seuls 10 % des employés de ces secteurs ont accès à la technologie de travail isolé et à peine 32 % disposent d'un bouton d'urgence dédié, contre respectivement 33 % et 60 % dans le secteur public.

### Comparaison entre secteur privé et secteur public



La diversité des résultats entre le secteur privé et le secteur public donne à réfléchir sur la manière dont les différentes entreprises envisagent leurs obligations en matière de santé et de sécurité, et sur l'équipement qu'elles fournissent aux employés dont la sécurité est en jeu. Il semble que dans les deux cas, les utilisateurs bénéficieraient largement de l'ensemble des fonctionnalités évoquées.

*Il n'y a tout simplement aucune excuse pour ne pas fournir aux travailleurs des outils permettant de communiquer de manière instantanée lorsqu'ils utilisent des machines dangereuses ou interviennent sur des sites éloignés. Les entreprises s'en remettent souvent au téléphone mobile, avec le risque que les travailleurs se retrouvent dans des zones sans signal. Et même si la couverture est bonne, les téléphones mobiles n'offrent ni la fiabilité ni l'instantanéité des fonctions qui prévalent dans les systèmes de radios bidirectionnelles.*

*Si un employé se blesse sur un site éloigné, il est indispensable d'en être averti immédiatement. S'il est inconscient, il est indispensable de pouvoir le localiser rapidement. Un téléphone mobile n'est d'aucun secours dans un tel cas, et il ne peut pas résister à la rigueur des environnements de travail dangereux.*

*Les atouts de la radio bidirectionnelle, en particulier des derniers systèmes numériques, sont dès lors évidents. Les responsables santé et sécurité doivent les mettre en avant auprès des décideurs pour que ces derniers aient bien conscience des risques qui pèsent sur les employés s'ils ne sont pas convenablement équipés pour signaler à leurs collègues où ils se trouvent, s'ils travaillent seuls et s'ils sont en difficulté. À défaut, la responsabilité du dirigeant de l'entreprise est engagée.*

## Exploitation inadaptée de la radio bidirectionnelle

D'après notre étude, les entreprises qui équipent leurs employés de radios bidirectionnelles en font généralement un usage extrêmement classique. Autrement dit, elles n'exploitent pas pleinement les capacités de leurs systèmes radio.

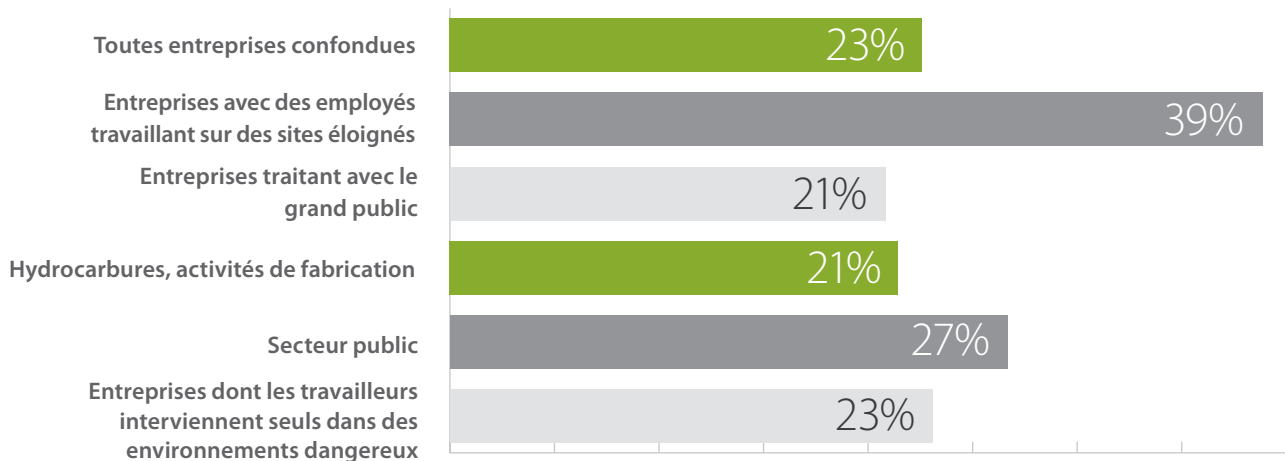
Même si les employés travaillent régulièrement sur des sites éloignés, une grande proportion des entreprises (61 %) n'a toujours pas recours à la fonction de suivi GPS intégrée dans les radios bidirectionnelles numériques avancées.

Il est possible qu'elles ne maîtrisent pas suffisamment cette fonction pour l'utiliser ou qu'elles n'en aient pas connaissance. Peut-être craignent-elles aussi un éventuel rejet de la part des employés, inquiets que leur employeur puisse les « espionner » en suivant leur déplacement.

Mais si elles parviennent à démonter ce mythe par une communication transparente et la formation des employés, elles pourront activer les services GPS intégrés de leurs portatifs pour mieux veiller à la sécurité des travailleurs et agir rapidement en cas d'incidents.

De plus, le GPS intégré peut faciliter le géorépérage et la géolocalisation des employés. Par exemple, il permettra d'envoyer une alerte à l'équipe si un employé pénètre involontairement dans une zone dangereuse. Dans un tel cas, il est extrêmement important de pouvoir le contacter et l'avertir.

Si vous utilisez des radios bidirectionnelles, disposez-vous d'un GPS intégré ?



Dans les systèmes DMR plus avancés, cette technologie de sécurité peut être complétée par la mise en place de l'écoute d'ambiance, qui permet aux répartiteurs ou aux contrôleurs d'écouter ce qui se dit sur le micro d'un utilisateur radio. Cette fonction peut se révéler cruciale si l'utilisateur est confronté à l'hostilité d'un membre du public ou s'il se trouve dans l'impossibilité d'accéder à sa radio à la suite d'un incident. En outre, le système DMR peut enregistrer et consigner l'intégralité de ces appels afin d'établir des rapports et de procéder à des analyses après coup.

*Récemment, en France, un technicien est intervenu dans la chambre froide d'un magasin renommé et s'est retrouvé coincé. Comme il n'avait aucun moyen de communiquer ou d'être localisé, il est malheureusement décédé. Des poursuites pour homicide involontaire ont été engagées à l'encontre du président de l'entreprise qui l'employait afin de déterminer sa responsabilité.*

*De simples outils de communication auraient pu empêcher ce drame. Mais les radios bidirectionnelles peuvent faire davantage, en alertant des collègues si un employé pénètre par inadvertance dans une zone à risque ou dangereuse de votre site. Dans de nombreux pays, la législation protège les travailleurs isolés, mais il faut exploiter toutes les capacités des radios bidirectionnelles pour fournir une protection globale des personnes.*

## Les étapes de la mise à niveau

1

### Évaluation radio

Utilisez-vous la bonne technologie et des appareils adaptés ? Parlez-en avec un revendeur agréé recommandé.

2

### Relevé de couverture

Votre revendeur agréé saura évaluer la topographie de votre site et les besoins des utilisateurs.

3

### Mise à niveau vers un système DMR

Il vous proposera la solution qu'il vous faut, avec des portatifs et des répéteurs numériques, ainsi que les applications adaptées à vos contraintes en termes de santé et de sécurité.



# Hytera aide à évoluer les communications à Down House

ÉTUDE DE CAS

Down House, la maison natale de Charles Darwin, située dans le Kent, au Royaume-Uni, est un site historique prisé des touristes, au cœur d'un domaine de plus de 13 hectares de jardins et de paysages magnifiques. Mais l'équipe qui gère ce site rencontrait des problèmes avec ses radios analogiques existantes.

La couverture était mauvaise, si bien que les employés étaient souvent incapables de communiquer lorsque l'un se trouvait dans la maison et l'autre dans le parc. De plus, la batterie des radios s'épuisait souvent avant la fin des horaires de travail. Il y avait donc un risque que les employés se retrouvent sans moyen de communication le soir venu.

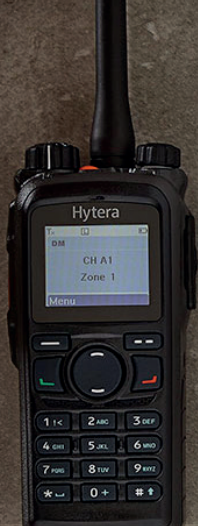
Le défi était particulièrement grand pour le personnel affecté au parking. Les pertes de signal radio analogique étant fréquentes, ces travailleurs isolés étaient très exposés au risque de sécurité.

Pour résoudre ces problèmes, il a été décidé de passer à la radio numérique mobile avec des portatifs DMR. L'équipe a immédiatement constaté la facilité d'utilisation de ces radios, ainsi que leur légèreté et leur autonomie, suffisante pour fonctionner toute une journée sans arriver à bout de la batterie.



« Je peux désormais suivre et communiquer avec mon équipe de manière bien plus efficace, et l'autonomie des batteries est excellente. Je ne m'inquiète plus de savoir si l'une des radios va se retrouver sans batterie en milieu de journée. Je suis assurée de pouvoir contacter chaque membre de l'équipe à tout moment, où qu'il se trouve sur nos 13 hectares de domaine. »

BRIONY ATKINS, GÉRANTE DU SITE DE DOWN HOUSE



# Plus qu'une simple radio

Dans de nombreux cas, les employés transportent des équipements inefficaces qui ne sont pas adaptés à leur tâche. Pire encore, ils doivent emporter plusieurs outils, dont aucun ne présente des capacités comparables à celles d'une seule radio bidirectionnelle numérique.

Les résultats de l'enquête montrent clairement un manque de confiance généralisé dans les systèmes de communication existants, quel que soit le secteur d'activité étudié. Une entreprise sur trois estime que ses systèmes présentent des faiblesses ou craint qu'ils puissent tomber en panne, et reconnaît que le problème doit être traité rapidement. Seule une entreprise sur cinq dit avoir une « confiance totale » dans ses systèmes de communication.

Les employés se trouvent donc dans une situation difficile. En dépit des divers outils de communication qu'ils possèdent, ils n'ont aucune garantie de pouvoir communiquer rapidement en cas d'incident ni que leur message sera clairement entendu. Et cela accroît encore le délai nécessaire pour réagir.

Il est clair que l'usage traditionnel des radios bidirectionnelles doit évoluer. Un système radio DMR peut fortement améliorer la capacité de communication d'une entreprise, son fonctionnement et sa réactivité :

- en fournissant la couverture radio voulue sur plusieurs sites ;
- en assurant la correction du signal audio numérique, qui élimine le bruit de fond et améliore la clarté des communications ;
- en optimisant la disponibilité d'appel et les flux d'informations.

Aujourd'hui, les solutions de répartition numérique les plus avancées permettent de gérer efficacement les communications des employés tout en respectant les exigences en matière de santé et de sécurité.

Outre la facilité de gestion des services voix et données, ces plates-formes fournissent des informations en temps réel sur la localisation de tous les utilisateurs, une diffusion instantanée des appels d'urgence, et ces fonctions cruciales que sont les alertes de détresse et de travail isolé, avec la possibilité de situer précisément un utilisateur grâce à son portatif.

Pour les entreprises qui doivent traiter un volume élevé de communications, la DMR permet de donner la priorité à certains appels et d'intégrer le système radio avec le réseau téléphonique public pour obtenir une solution moderne, adaptée aux exigences des environnements de travail d'aujourd'hui.

**Cette solution facilite la gestion efficace des situations d'urgence, tout en apportant des gains de productivité importants pour la main-d'œuvre.**

Hytera peut vous aider à élaborer le système de communications dont votre main-d'œuvre a aujourd'hui besoin. Pour en savoir plus, consultez notre site [hytera.fr](http://hytera.fr) et contactez votre [revendeur agréé](#).

