



Livre blanc

Mieux former les chauffeurs grâce à la technologie



Sans-frais : 1 888 658-7520
isaacinstruments.com



Table des matières

3

Mieux former les chauffeurs grâce à la technologie

7

La formation pour contrer les verdicts nucléaires

10

Une formation flexible avec la communication en temps réel

11

Améliorez votre programme de formation avec ISAAC

Mieux former les chauffeurs grâce à la technologie

Les entreprises de transport routier font toutes valoir les retombées de leur programme de formation chauffeur. Mais ces bénéfices peuvent être difficiles à quantifier, même lorsque les efforts investis se traduisent par des améliorations concrètes en matière de sécurité pour la flotte, ses chauffeurs et chauffeuses, ainsi que pour les automobilistes. Cela s'explique par le fait que la technologie – avec les nouvelles possibilités qu'elle apporte – a redéfini le concept de la formation chauffeur et la façon de la dispenser.

Aujourd'hui, les flottes les plus innovantes comprennent qu'une seule approche de formation pour tous ne fonctionne pas. Elles considèrent aussi que la formation va au-delà d'un événement ponctuel réservé au moment de l'intégration d'un chauffeur dans l'entreprise.

La formation moderne des chauffeurs et chauffeuses est un exercice plus élaboré et plus évolutif qu'il y a quelques dizaines d'années. Pourtant, avec l'aide de la technologie en cabine et de la télématique, de nouvelles méthodes de formation peuvent les aider à être plus efficaces et plus sécuritaires que jamais.



Une formation bénéfique pour tous

L'enjeu est de taille lorsqu'il s'agit de recruter des chauffeurs et chauffeuses de qualité et de les garder longtemps. Les comportements de conduite à risque peuvent nuire à votre cote de sécurité, entraîner une perte d'affaires, des violations réglementaires et même un « verdict nucléaire » en cas d'accident grave.

Des études démontrent à quel point le remplacement d'un chauffeur est coûteux pour une flotte. Une étude récente de l'American Transportation Research Institute (ATRI) a révélé que le coût moyen de la rotation des chauffeurs de véhicules à remorque sèche s'élevait à 8 612 dollars américains. Pour certaines flottes, ce chiffre est bien plus élevé et ne tient pas compte de la perte de revenus liée au manque de chauffeurs pour faire les livraisons dans les délais requis.

Du point de vue des chauffeurs et chauffeuses, conduire de façon sécuritaire un camion semi-remorque de classe 8 reste l'un des emplois les plus exigeants et les plus dangereux de notre société moderne, ce qui accentue l'importance d'une formation adéquate et constante. Les dangers liés à la conduite négligente de gros camions n'ont fait que s'intensifier ces dernières années, tant pour les transporteurs que pour les chauffeurs. Ce phénomène s'explique en partie par le fait que la réglementation est beaucoup plus stricte aux États-Unis et au Canada.

Dans ces deux pays, la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA), en parallèle avec le programme américain Compliance, Safety, Accountability (CSA), a modifié la manière dont les dossiers de sécurité des flottes et des chauffeurs sont suivis et notés. Pour la première fois, les clients potentiels peuvent consulter en ligne le niveau de sécurité d'une flotte avant de décider de lui confier le transport de marchandises.





La bonne technologie pour vos besoins de formation

Chaque décision prise par un transporteur peut influencer la décision d'un chauffeur ou d'une chauffeuse étoile, de rester pendant des années ou de partir au bout de quelques mois. Tout commence par un programme de formation complet et par le processus général d'intégration, lorsqu'ils se familiarisent avec la flotte et la culture de l'entreprise.

Il faut tenir compte de toutes les façons dont les camionneurs d'aujourd'hui doivent être formés. Ils doivent comprendre les particularités de l'équipement qu'ils utilisent, et comment manœuvrer en toute sécurité un camion semi-remorque entièrement chargé.

Mais la formation ne se limite pas à la conduite. Les chauffeurs et chauffeuses doivent comprendre les réglementations, la manière de remplir les documents administratifs et même comment agir de façon sûre dans un relais routier. Il s'agit de beaucoup de matière à apprendre. L'enseigner de manière efficace constitue aussi un défi pour les transporteurs.

Répondre aux différents besoins de formation des chauffeurs et chauffeuses peut s'avérer compliqué ou facile, selon la technologie utilisée en cabine.

Une technologie intuitive améliore la formation et la satisfaction des chauffeurs

Contrairement à l'époque des fiches journalières papier, la clé du succès aujourd'hui réside dans l'utilisation d'une technologie adaptée. Les chauffeurs et chauffeuses ne resteront pas chez un

transporteur si le système télématique en cabine connaît des pannes fréquentes ou s'il y a trop d'identifiants, de mots de passe, de clics ou d'étapes de travail à mémoriser.

Tous les camionneurs ne sont pas des adeptes de technologie. C'est vraisemblablement l'une des raisons qui les amènent à conduire un camion : le désir d'être sur la route plutôt que derrière un écran dans un bureau. S'ils ne sont pas satisfaits de la fiabilité et des performances du système télématique d'une flotte, il est peu probable qu'ils restent longtemps.

Combien de temps doit durer une formation ? Bien qu'il n'y ait pas de réponse toute faite, il est clair que de longs programmes de formation ne sont pas forcément bon signe. Ce n'est pas parce qu'un programme compte beaucoup d'heures qu'il comprend une formation exhaustive ou de qualité. C'est encore plus vrai lorsqu'il s'agit de technologie.



Certains systèmes peuvent exiger une longue formation et plusieurs tutoriels, non pas parce qu'ils sont complets, mais parce qu'ils sont trop compliqués. La solution simple d'utilisation d'ISAAC ne présente pas ce problème. Nombre de transporteurs affirment que le système est si intuitif qu'une formation de 15 minutes suffit pour permettre aux chauffeurs et chauffeuses de bien utiliser le système. En effet, la solution d'ISAAC connaît leur flux de travail, les invite à effectuer la prochaine tâche logique et réduit au minimum le nombre de touches à l'écran.

La plateforme ouverte d'ISAAC est un autre avantage qui fait gagner du temps. Elle permet aux transporteurs de facilement personnaliser leur solution en intégrant les meilleures technologies et applications du marché, afin de faciliter encore davantage les tâches quotidiennes des chauffeurs.

Le coaching en cabine pour une formation continue

Un élément clé de la solution d'ISAAC est la fonction de coaching en temps réel du Coach ISAAC. La rétroaction faite aux chauffeurs et chauffeuses directement en cabine compense les lacunes que

comporte le suivi de performance de conduite après coup. Il leur fournit plutôt un retour immédiat pendant la conduite et leur permet d'ajuster leur comportement sur-le-champ. Il sert d'outil de formation à long terme pour corriger les habitudes à risque au fur et à mesure qu'elles surviennent.

Le comportement des chauffeurs compte pour environ un tiers de la consommation de carburant. Par conséquent, un système de gestion de flotte implémenté avec soin, combiné à une formation à l'éco-conduite, peut économiser entre 5% et 15% des coûts de carburant, et réduire la probabilité d'accidents.

Le Coach ISAAC permet également aux flottes de créer un programme d'incitation équitable, car les gestionnaires peuvent évaluer les performances de conduite des chauffeurs et chauffeuses sans les pénaliser pour des facteurs hors de leur contrôle. Cette approche renforce les bonnes habitudes de conduite et a mené à une compétition amicale entre eux dans les flottes qui l'utilisent, les encourageant à obtenir les meilleurs scores de sécurité et d'efficacité.

La solution d'ISAAC décèle aussi certains événements, tels que les freinages et virages brusques, et les excès de vitesse. Les responsables de la sécurité peuvent rapidement identifier des tendances négatives parmi les chauffeurs, dans les différents terminaux ou l'ensemble de la flotte. En agissant de manière ciblée, il est possible d'offrir aux chauffeurs à risque une formation de rappel et les aider à obtenir leur prochaine prime de performance liée à un programme incitatif.





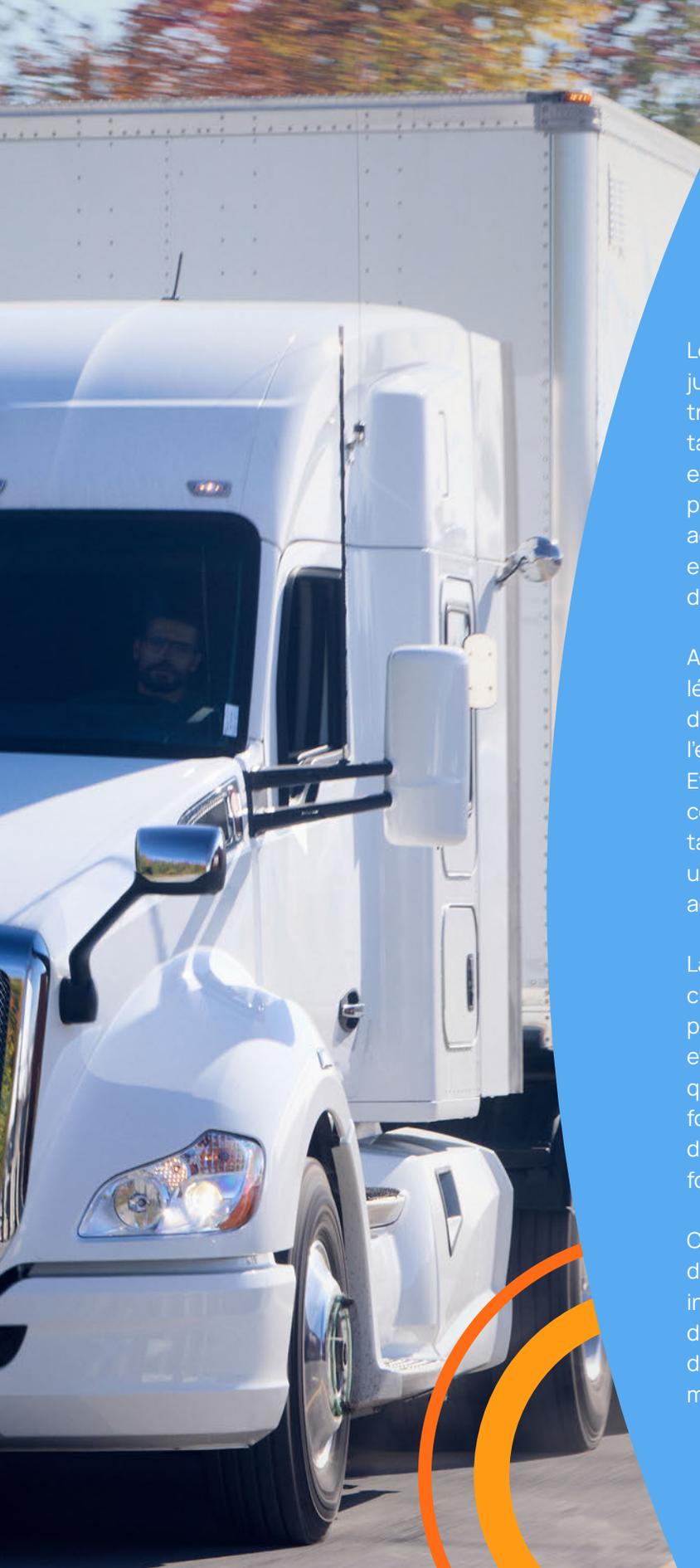
La formation pour contrer les verdicts nucléaires

Vous avez sans doute vu récemment à la télévision ou à la radio un avocat condamnant les « ravages de gros camions » et invitant les gens à appeler s'ils ont été victimes d'un accident.

Bien que les accidents arrivent et que la justice doit intervenir à juste titre pour indemniser les victimes, les transporteurs doivent se protéger contre les litiges qui visent essentiellement à obtenir de généreuses indemnités de la part des transporteurs routiers. C'est particulièrement vrai dans le cas d'accidents tragiques, lorsqu'il y a des blessures graves ou des pertes de vies humaines. Cela dit, la prévention des accidents et la protection des automobilistes restent les principales raisons de dispenser la meilleure formation possible à tous

les camionneurs et camionneuses, quel que soit leur niveau d'expérience.

Il n'en reste pas moins que la menace de « verdicts nucléaires » – des jugements de plus de 10 millions de dollars – pèse sur tous les transporteurs routiers. Un seul mauvais accident peut menacer l'ensemble d'une entreprise, même pour celles qui ont un excellent dossier de sécurité et une bonne couverture d'assurance.



Les recherches de l'ATRI confirment que les jugements sévères prononcés à l'encontre des transporteurs ont augmenté de façon spectaculaire, tant en nombre qu'en montant des indemnités. Par exemple, le montant moyen des jugements pour un procès de plus d'un million de dollars impliquant un accident de camion a augmenté de près de 1000% entre 2010 et 2018, passant de 2,3 à 22,3 millions de dollars.

Après un accident, les avocats des plaignants ne lésinent pas pour trouver des lacunes apparentes dans les dossiers de sécurité et de conformité de l'entreprise ou du chauffeur impliqué dans l'accident. Et lorsque cela échoue, ils ont souvent recours à ce que l'on appelle la « théorie reptilienne » — une tactique par laquelle les avocats tentent de présenter une entreprise de camionnage comme un mauvais acteur, sans se focaliser sur les faits de l'accident.

La meilleure façon de contrer les attaques de crédibilité devant les tribunaux est d'avoir mis en place un programme de formation moderne, efficace et documenté. On peut ainsi démontrer à un jury qu'une entreprise dispense de manière proactive une formation à la sécurité qui comprend un encadrement de qualité à l'embauche des chauffeurs, ainsi qu'une formation continue tout au long de leur carrière.

Cette preuve de bonne volonté peut faire une énorme différence au moment de la prise de décision sur les indemnités à verser. Mieux encore, comme la solution d'ISAAC facilite grandement la formation continue des chauffeurs, un avocat plaignant est beaucoup moins enclin à vouloir porter l'affaire devant un jury.

Les caméras vidéo : Un puissant outil de formation

Pour les flottes qui utilisent des systèmes de caméras comme ISAAC InView, les images d'un accident et les données télémétriques associées peuvent aider à disculper les camionneurs et camionneuses injustement blâmés. Inversement, s'ils sont fautifs, les images peuvent aider le transporteur à régler le litige plus rapidement et plus équitablement, et permettre à toutes les parties de trouver un terrain d'entente.

Au lendemain d'un accident, l'attention est principalement portée sur les personnes impliquées. Par la suite, il s'agit de déterminer comment éviter un tel incident à l'avenir. Les séquences vidéo peuvent être un outil puissant dans le cadre d'un programme complet de formation et de coaching.

Les responsables de la sécurité peuvent passer en revue des incidents spécifiques individuellement avec les chauffeurs et chauffeuses afin d'améliorer leurs performances. Ces clips vidéo peuvent également servir d'outil de formation pour l'ensemble de la flotte. Les autres chauffeurs peuvent apprendre de la façon dont un de leurs pairs a réagi dans une situation particulièrement difficile.

Dans le feu de l'action, les accidents et les situations de collisions évitées de justesse se produisent en un clin d'œil. Il n'est pas rare que les chauffeurs se souviennent mal des incidents par la suite. En revoyant les vidéos et les données télémétriques, il arrive qu'ils se rendent compte que la réalité est légèrement différente de ce qu'ils avaient perçu sur le moment. Sans critique à l'égard des chauffeurs, il s'agit d'une simple réalité du fonctionnement de cerveau.

Bien sûr, tout le monde aime aussi être reconnu pour leurs bons coups. Avec ISAAC InView, les responsables de la sécurité peuvent également partager des vidéos de comportements positifs de la part de chauffeurs et chauffeuses, comme le fait d'avoir évité une situation dangereuse provoquée par un automobiliste. Saluer leurs actions, tout en leur offrant de la formation et de la rétroaction, permet de les fidéliser et d'améliorer la sécurité de la flotte en général.

Ce qui est encore mieux, c'est de pouvoir partager ces vidéos avec les chauffeurs pendant leurs trajets, via la solution ISAAC. De cette façon, ils sont continuellement impliqués dans le processus de formation, peu importe où ils se trouvent en Amérique du Nord.





Une formation flexible avec la communication en temps réel

En plus de partager des vidéos avec les chauffeurs et chauffeuses, la solution ISAAC permet aux responsables de la sécurité d'envoyer rapidement des messages importants, ainsi que des liens et de la documentation de formation nécessaires. Les chauffeurs peuvent facilement accéder à ces informations sur la tablette ISAAC, à leur convenance.

Les différentes façons de recevoir des informations en temps réel de leur équipe du bureau leur donnent un plus grand sentiment de flexibilité par rapport à la formation. En fait, plusieurs responsables de flottes rapportent que cette flexibilité les amène à demander des vidéos de formation supplémentaires pour les visionner sur la tablette.

Même avec toutes les formations disponibles, les chauffeurs et chauffeuses se retrouvent parfois dans le doute et ont besoin d'être guidés. C'est là que la fonction d'accès à distance à la tablette d'ISAAC entre en jeu. Elle permet aux répartiteurs de contrôler directement les tablettes des chauffeurs sur la route. Avec cet outil, ils ne sont jamais coincés lorsqu'ils ont

besoin d'aide. Vous pouvez leur fournir des réponses, des conseils et de la formation, en toute circonstance.

Comme les répartiteurs voient le contenu de l'écran de la tablette en temps réel à même leur poste de travail, ils peuvent comprendre rapidement les problèmes rencontrés par les chauffeurs et leur venir en aide. Aider à résoudre un problème aujourd'hui sert de formation pour les problèmes futurs. Il est peu probable qu'un chauffeur ou une chauffeuse ait à nouveau besoin d'aide pour résoudre un même problème.

Améliorez votre programme de formation avec ISAAC

Comme les entreprises de transport routier avant-gardistes le savent déjà, la formation initiale des chauffeurs et chauffeuses au moment de leur embauche n'est qu'un début. Leur formation est un processus continu.

La solution d'ISAAC donne aux transporteurs la flexibilité nécessaire pour dispenser une formation qui respecte le temps, le niveau d'expérience et l'indépendance des camionneurs et camionneuses. De leur arrivée dans l'entreprise à chaque étape de leur carrière, ISAAC vous accompagne tout au long de leur parcours.

Une technologie qui offre des options de formation solides et flexibles permet aux transporteurs de suivre les tendances en matière de sécurité et de performance sur l'ensemble de leur flotte, ou de se concentrer sur des points spécifiques et des

individus en particulier. Elle aide également les chauffeuses et chauffeurs à être proactifs en restant à jour de la façon qui leur convient le mieux, sur les pratiques de conduite efficaces et sécuritaires.

Avec un système télématique fiable et des outils tels que le Coach ISAAC, ISAAC InView et l'accès à distance à la tablette d'ISAAC, les entreprises de transport routier peuvent avoir confiance que chaque chauffeur et chaque chauffeuse qui prend la route est bien formé et apte à gérer les exigences de son travail.





Ensemble, nous **simplifions** le camionnage

1 888 658-7520

isaainstruments.com

Consultez nos experts pour réaliser
le plein potentiel de votre équipe

isaainstruments.com/fr/demander-une-demo/