



Livre blanc - Transformer le transport par la technologie

Relever les défis à l'aide de solutions en cabine

Sans frais : 1 888 658-7520
isaacstruments.com

Table des matières



3

Évoluer dans l'harmonie

4

Gérer habilement le changement, ça s'apprend

6

Comprendre la courbe du changement pour mieux se préparer

7

Les 4 phases de la courbe du changement

8

Et maintenant, comment bien gérer le changement

11

La télémétrie : Un changement qui en vaut la peine!

Évoluer dans l'harmonie

Le perfectionnement des technologies et le bouleversement que vit le marché du travail placent le secteur du transport au pied du mur. Il faut se rendre à l'évidence : pour demeurer compétitifs, les transporteurs doivent mettre en branle des changements majeurs.

L'industrie du camionnage continue de vivre un problème de pénurie de chauffeurs qui s'accélère. En 2022, il manquera 80 000 chauffeurs, selon l'économiste en chef de l'ATA, Bob Costello. Il estime que la pénurie de camionneurs atteindra 160 000 d'ici 2030. Les défis vont du vieillissement de la population de chauffeurs aux difficultés à trouver des recrues.

Pour minimiser les pertes et optimiser les performances de leur main-d'œuvre, un nombre grandissant de transporteurs se tourne vers des outils technologiques comme la télémétrie. L'implantation d'une telle solution ne fait pas toujours l'unanimité chez les chauffeurs : après tout, on leur demande en quelque sorte de réapprendre à conduire !

Pourtant, la télémétrie représente un atout majeur, tant pour l'employeur que pour le chauffeur. Si vous pensez implanter cette solution, une gestion efficace de la courbe du changement en entreprise vous permettra d'y arriver aisément. Loin d'être un irritant pour vos employés, cette nouvelle manière de gérer votre flotte pourrait même devenir un argument de rétention et d'attraction considérable.



Gérer habilement le changement, ça s'apprend



En entreprise, le moindre changement fait des vagues, tous les gestionnaires pourront en convenir. Qu'il s'agisse de changer de fournisseur de café, de déménager dans un nouvel édifice ou d'adopter un processus de travail innovant, la réaction sera la même : vous rencontrerez de la résistance.

Si certains de vos employés sont généralement réticents à modifier leurs habitudes de travail, c'est pour une raison bien simple. Selon la Dre Elizabeth Kubler-Ross, une psychiatre helvético-américaine, la réaction d'un employé confronté à un changement s'apparente à celle d'un individu en deuil.

Avant d'adhérer à une situation nouvelle, vos employés passeront par quatre stades de « deuil » : le **déni**, la **décompensation**, la **résignation** et l'**intégration**. Les plus progressistes traverseront ces étapes rapidement, alors que d'autres opposeront une résistance plus importante.

Une chose est sûre : plus le changement proposé bouleversera le quotidien des employés, plus vous devrez les accompagner dans ce processus.

Dans le contexte de l'industrie du transport, l'implantation d'outils de télémétrie demande une gestion habile puisqu'il s'agit d'une modification des pratiques.

La main-d'oeuvre étant une denrée rare, il est à votre avantage de tout mettre en oeuvre pour que le changement soit facile pour vos chauffeurs.

En tant que membre de la direction ou gestionnaire d'équipe, il y a heureusement plusieurs initiatives que vous pouvez prendre pour vous assurer que le changement soit accepté le plus facilement possible par vos employés. Le premier pas à faire : apprendre à connaître chaque étape de la courbe d'acceptation du changement.



70 % des projets infructueux le sont à cause d'un **manque d'accompagnement** dans le changement



Le **retour sur investissement (ROI)** est 4 fois plus élevé quand la gestion du changement est efficace



Les deux problèmes principaux sont : la **résistance au changement** et un **manque d'engagement** de la Direction



Comprendre la courbe du changement pour mieux se préparer

Si, par exemple, vous souhaitez intégrer à votre entreprise une solution comme la télémétrie. À quels types de réactions pourriez-vous concrètement vous attendre de la part de vos employés ?

Dans le meilleur des cas, tous vos employés passeraient directement à la phase de l'intégration, mais, vraisemblablement, ce ne sera sûrement pas le cas. Vos employés se situeront à différents stades.

Après tout, un système optimisant les performances des chauffeurs ne sert pas à grande chose sans... chauffeurs !

Les 4 phases de la courbe du changement

01 Dénî

La première phase de la courbe, le déni, est un mécanisme de rejet du changement qui peut se traduire par une réaction négative, colérique ou sceptique. À ce stade, l'employé peut croire qu'on lui enlève quelque chose. Il n'est pas prêt à voir les bénéfices de la solution proposée.

Notre conseil

Écoutez les inquiétudes de vos employés, et informez-les des avantages que leur apportera le système de télémétrie. Expliquez ce qui changera, mais aussi ce qui restera identique dans l'entreprise.

03 Résignation et acceptation

La prochaine phase est celle de la résignation et de l'acceptation. C'est à ce moment que l'employé fera un choix : est-ce que j'accepte ou je refuse la nouvelle situation.

Notre conseil

C'est le moment de récompenser les efforts faits dans la bonne direction. Montrez à vos employés qu'ils font partie de la solution !

02 Marchandage et décompensation

Après le déni, viennent le marchandage et la décompensation. À ce stade, l'employé reconnaît que le changement aura lieu qu'il le veuille ou non, mais il ne sait pas où il se situe dans ce processus. Évidemment, durant cette phase, l'efficacité diminue.

Notre conseil

L'employé qui se trouve dans cet état a besoin de votre accompagnement. Il faudra lui expliquer concrètement ce qu'il peut faire pour participer à la réussite du projet et lui présenter la vision de l'avenir de l'entreprise. Ainsi, vous pourrez renouveler sa motivation.

04 Intégration et expérimentation

Finalement, les employés qui ont traversé chaque phase se trouveront à l'étape de l'intégration et de l'expérimentation. Ils auront une énergie renouvelée et commenceront à mesurer les effets positifs des nouvelles pratiques.

Notre conseil

Transformez les employés qui se trouvent à ce stade en ambassadeurs du changement ! Donnez-leur une voix et utilisez leur enthousiasme pour convaincre les plus réticents. Pour éviter que ces employés ne régressent, continuez à souligner leurs bons coups.

Et maintenant, comment bien gérer le changement

En accompagnant nos clients dans le déploiement de solutions de télémétrie, nos gestionnaires de projets ont constaté que, malgré la pénurie de main-d'oeuvre dans l'industrie, certaines entreprises conservent un modèle d'affaires qui ne tient pas compte des intérêts des chauffeurs.

Quand une nouvelle manière de faire les choses est proposée, les chauffeurs peuvent réagir négativement s'ils croient qu'on s'attaque à leurs heures de travail ou à leur manière de conduire. En d'autres mots, **ce qui inquiète les chauffeurs, c'est une baisse de revenus.**

En comprenant cette inquiétude et en évaluant à quel stade vos employés se trouvent dans la courbe du changement, vous pourrez facilement leur proposer des solutions qui les rallieront au projet.

Parlez-en !

Le simple fait de parler du changement à venir peut avoir un impact majeur sur l'attitude de vos employés. Un employé qui apprend du jour au lendemain qu'on lui imposera une nouvelle manière d'effectuer son travail sera probablement enclin à avoir une réaction négative. Si, au contraire, vous parlez du nouvel outil à vos employés avant d'annoncer son implantation, ils auront l'impression d'être impliqués dans le processus de décision.

Rassurez vos employés

La première chose à faire est d'expliquer aux chauffeurs, mais aussi aux répartiteurs et aux employés de bureau, que malgré le fait que la technologie derrière les outils de télémétrie peut sembler complexe, son utilisation, elle, ne l'est pas. Présentez cette technologie comme une manière d'aider chaque employé à atteindre son plein potentiel, tout en diminuant le temps accordé à la gestion des opérations.

Bien entendu, la télémétrie permet la mise en place de pratiques diminuant la consommation de carburant. C'est un avantage majeur pour les transporteurs, mais les points positifs sont aussi nombreux pour les chauffeurs.

S'il est bien conçu, le système de télémétrie permettra de **réduire considérablement les risques d'accident**, rendant ainsi **la conduite plus sécuritaire** pour les employés.

Les fonctions comme la prise de photo pour les rapports d'inspection, le flux de travail adaptatif et l'automatisation des opérations sont également des atouts majeurs pour les chauffeurs. En facilitant leurs tâches administratives, la télémétrie leur permet de passer plus de temps à conduire !

L'avis de notre expert :

« Après avoir participé à l'implantation d'outils de télémétrie chez une soixantaine de clients, ce que j'ai remarqué, c'est que les projets qui ont le plus de succès sont ceux où la communication est mise de l'avant à chaque étape du déploiement. »

Encouragez leurs efforts

Parallèlement au déploiement des outils de télémétrie, la mise en place de programmes de récompense basés sur la performance des employés permet de faciliter la transition. Grâce aux fonctions d'analyse des habitudes de conduite et de coaching personnalisé que comportent les solutions de télémétrie performantes, vous pourrez facilement mesurer l'amélioration de vos chauffeurs.

Une bonne pratique est de mettre en place un palmarès mensuel des meilleures performances, et de récompenser vos employés étoiles. Plus vos employés seront motivés à bien performer, plus le rendement des outils de télémétrie sera élevé.

Ces programmes agissent sur trois fronts. Ils encouragent vos employés à faire mieux, leur donnent l'impression d'être maîtres de leur succès et vous permettent d'identifier des ambassadeurs potentiels.

Les programmes de récompense peuvent prendre la forme de bonus, de concours, etc. S'ils travaillent bien, les employés ont l'assurance qu'ils seront compensés. En s'améliorant, ils pourraient même augmenter leurs revenus !

Si vous réinvestissez une partie des économies générées par les systèmes de télémétrie dans des programmes de récompense, vous augmenterez davantage la performance de votre flotte, tout en assurant la rétention de votre personnel.

L'avis de notre expert :

« J'ai eu l'occasion de voir des projets où les chauffeurs ont adhéré à la télémétrie avec enthousiasme parce qu'ils comprenaient qu'ils en ressortiraient gagnants. »

Valorisez vos meilleurs chauffeurs

Mis à part les incitatifs financiers, l'une des meilleures méthodes pour favoriser l'adhésion de vos employés au nouveau programme est probablement de donner une voix aux employés convaincus.

En analysant les performances de vos chauffeurs, vous pourrez identifier des employés qui fonctionnent particulièrement bien à l'intérieur du nouveau programme et leur proposer de partager leur expérience avec leurs collègues.

Ces « champions » de la télémétrie à l'intérieur de votre équipe pourront rallier plus d'employés à la cause en leur montrant une preuve concrète de succès. Avec cette astuce, vous ferez d'une pierre deux coups : le travail de vos employés performants sera valorisé et les autres s'amélioreront.



Utilisez la télémétrie comme un argument pour attirer des talents

Une fois bien implantés, les systèmes de télémétrie peuvent contribuer à la rétention de personnel. Ces systèmes deviennent une sorte de garantie pour les chauffeurs d'être traités à leur juste valeur dans votre entreprise, surtout s'ils sont combinés à des programmes de récompense.

Cet argument peut tout aussi bien servir à **attirer de nouveaux talents** qu'à **fidéliser votre main-d'oeuvre** actuelle !

Lorsqu'ils apprennent qu'un transporteur utilise ce système, plusieurs chauffeurs prennent d'eux-mêmes contact avec les employeurs parce qu'ils savent que leurs bonnes pratiques seront récompensées.

Cette réalité s'applique d'autant plus aux jeunes chauffeurs, parce que certains fournisseurs de solution en télémétrie font affaire avec des écoles de conduite au Canada et forment les élèves. Une fois leurs permis en main, ces chauffeurs recherchent donc des employeurs qui utilisent les outils qu'ils connaissent.

En affichant que vous utilisez un système de télémétrie dans vos offres d'emplois, vous pourrez vous assurer de recevoir des candidatures de meilleure qualité. Les chauffeurs d'expérience qui ont de bonnes pratiques voudront travailler pour vous et les jeunes de la relève vous fourniront leur cote de classement : pas de mauvaises surprises !

Pensez avant tout à vos employés

Au final, la réussite d'un projet d'envergure comme l'implantation d'outils télémétriques nécessite une **pleine collaboration des employés**, qu'il s'agisse des chauffeurs ou des employés de bureau.

Le changement ne plaira pas à tout le monde, c'est certain, mais en gérant bien le processus et en adoptant une attitude bienveillante, vous pourrez faciliter les choses.



Communiquer



Rassurer



Encourager



Valoriser



Attirer

La télémétrie : un changement qui en vaut la peine !



Vous aurez pu le comprendre, l'implantation d'un système de télémétrie ne se fait pas du jour au lendemain. Dépendamment de la taille de votre flotte et de la complexité de vos besoins, le déploiement du système peut s'échelonner sur trois semaines ou plus d'un an.

On comprend donc que, si la transition vers cette nouvelle technologie n'est pas optimale et que les chauffeurs croient qu'ils y perdent leur liberté, il s'agit d'un processus qui peut être fastidieux ! Selon l'expérience de nos experts, le changement est très bien vécu dans presque tous les cas, surtout lorsqu'un **service d'accompagnement personnalisé est offert**, comme c'est le cas chez ISAAC.

Le système de télémétrie d'ISAAC est **performant** et **simple d'utilisation** en lui-même, mais ce qui distingue notre approche, c'est le rôle joué par nos gestionnaires de projet. Suite à la signature d'un contrat, le responsable de la vente attribué à celui-ci organise une rencontre de démarrage à l'interne pour **passer le flambeau à un gestionnaire de projet**. Ce dernier s'occupera du déploiement du système de télémétrie au sein de votre entreprise, offrant ainsi une **prise en charge à 100 %**.

L'unique objectif de nos gestionnaires de projet est d'aider votre équipe à traverser rapidement, mais correctement, chaque étape de la courbe, du doute initial jusqu'au succès ! Ces ressources sont formées spécifiquement pour la gestion de projet et possèdent

une expérience terrain étoffée. Leur expertise leur permet de vous faire profiter des bons coups dont ils ont été témoins dans des projets antérieurs.

La courbe du changement en entreprise, c'est un concept que nos gestionnaires de projet maîtrisent. Ils ont tous les outils en main pour rendre le processus de déploiement agréable pour tout le monde !

Pourquoi investir dans un système de télémétrie efficace ?



Amélioration des performances
des chauffeurs



Jusqu'à 15 % d'économie
de carburant



Des données fiables sur lesquelles
baser un programme d'incitatif
pour les chauffeurs



Ensemble, nous **simplifions** le camionnage

1888 658-7520
isaainstruments.com

Consultez nos experts pour réaliser
le plein potentiel de votre équipe
isaainstruments.com/fr/demander-une-demo/