

Histoire de réussite

Quality Carriers et sa quête d'un nouveau partenaire en télématique





3

À la recherche du bon partenaire

5

Des avantages concrets, des chauffeurs satisfaits

7

Un jeu de données à l'échelle nationale

8

Bâtir un héritage de sécurité

9

Regarder vers l'avenir

À la recherche du bon partenaire

Quality Carriers (QC) exploite le plus grand réseau de produits chimiques liquides en vrac d'Amérique du Nord. Basée à Tampa, en Floride, QC mobilise environ 2 500 chauffeurs professionnels dans une centaine d'installations pour fournir des solutions de transport fiables et innovantes à ses clients.

QC est un important transporteur pour de nombreuses entreprises du Fortune 500 engagées dans la production et le traitement de produits chimiques. Ces clients s'attendent à des normes de sécurité rigoureuses, des livraisons rapides et un service à la clientèle exceptionnel. Les expéditions en temps voulu de ces produits sont essentielles dans l'économie actuelle du juste-à-temps.

Qu'il s'agisse d'engrais, de résines, d'acides ou de produits chimiques spécialisés, les camionneurs de QC déplacent régulièrement des camions-citernes, des remorques pneumatiques, des bennes basculantes et des remorques à fond de trémie à travers l'Amérique du Nord. Les chauffeurs qui transportent ces produits


« Nous demandions aux chauffeurs de communiquer avec nous à l'aide de la technologie, et cette technologie ne fonctionnait pas. Cela causait une grande frustration à nos chauffeurs. »

doivent avoir une mention spéciale sur leur permis de conduire commercial. Ils doivent démontrer les compétences nécessaires pour manipuler en toute sécurité ces cargaisons, qui peuvent poser des problèmes de répartition de poids et présenter un risque de ballonnement ou de déplacement lorsqu'elles sont en mouvement.

Ces chauffeurs spécialisés ont besoin d'un équipement spécialisé pour les aider à gérer leur charge de travail et à assurer la sécurité publique. La direction de QC a conclu que pour mieux servir ses chauffeurs, l'entreprise devait étudier d'autres solutions de télématique. QC investit depuis longtemps dans l'équipement et la technologie de pointe de l'industrie, mais son fournisseur de télématique existant « ne faisait pas le travail », a expliqué Don Benoit, Vice-président des opérations. « Nous demandions aux chauffeurs de communiquer avec nous à l'aide de la technologie, et cette technologie ne fonctionnait pas. Cela causait une grande frustration à nos chauffeurs. »

Un autre problème se posait : les heures de service et les registres d'états de service non certifiés, également connus sous le nom de « fiches journalières ». Fred Marsicano, Vice-président chargé de la sécurité, a rappelé que, pour diverses raisons, la gestion des fiches journalières non certifiées était devenue une tâche quotidienne accablante. De plus, les chauffeurs, ainsi que le transporteur, pouvaient se retrouver en infraction de la réglementation, risquant de nuire aux scores de sécurité (CSA) de la flotte.





« La promesse d'une expérience améliorée et d'une interface simplifiée pour le chauffeur est exactement ce que nous recherchions. »

M. Benoit a souligné qu'en tant que transporteur de matières dangereuses, QC est soumise à des normes plus strictes et que ses relations clients pourraient être compromises si son score CSA se dégradait. Le manque de fiabilité de la technologie « contribuait à affaiblir nos scores, ce qui était difficile à encaisser », admettait M. Benoit. « Il fallait régler ce problème du point de vue de la sécurité et nous voulions améliorer l'expérience de nos chauffeurs. »

Lorsque QC s'est lancé dans la recherche d'un nouveau dispositif de consignation électronique (DCE), elle avait quatre critères principaux à l'esprit. Tout d'abord, la technologie devait être suffisamment fiable pour répondre à la charge de travail exigeante des chauffeurs. Deuxièmement, le logiciel devait être facile à utiliser et améliorer l'expérience du chauffeur. Troisièmement, QC voulait des données en temps réel, précises et exploitables, accessibles à son équipe des opérations à l'échelle nationale. Enfin, QC voulait un partenaire prêt à recevoir des commentaires et à développer de nouveaux outils pour répondre aux besoins continus des chauffeurs.

Après des mois de recherche, QC a décidé qu'ISAAC était le fournisseur le mieux placé pour relever ses défis uniques. « La promesse d'une expérience améliorée et d'une interface simplifiée pour le chauffeur est exactement ce que nous recherchions », a déclaré Randy Strutz, Président de Quality Carriers. « La réactivité d'ISAAC pendant le processus de sélection, ainsi que sa technologie de pointe, ont rendu ce choix facile pour Quality Carriers. »



Des avantages concrets, des chauffeurs satisfaits

Lorsque QC est passé aux tablettes d'ISAAC, ils ont constaté des améliorations immédiates dans l'expérience des chauffeurs. Tout d'abord, le taux de défaillance des tablettes a chuté de façon spectaculaire, tombant sous la barre des 5%. M. Marsicano l'explique simplement : « Ça marche, point. Le matériel a un très faible pourcentage de défaillance et le logiciel est fiable. Lorsqu'ISAAC publie des mises à jour, elles sont testées au préalable. Nous avons rarement des problèmes. »



Cette fiabilité accrue a permis de réduire considérablement les dépenses annuelles en réparations et d'augmenter la satisfaction des chauffeurs sur toute la ligne. Lorsque les chauffeurs utilisent leur DCE, ils sont sûrs que leur équipement va pouvoir répondre à leurs besoins. Ils passent moins de temps à attendre les réparations et plus de temps sur la route.

Les chauffeurs de QC ont immédiatement adopté leurs nouveaux DCE. Telesicia Nash, Directrice du développement des systèmes et de la formation chez QC, a supervisé le processus du déploiement dans la flotte nationale de QC. « Nos chauffeurs ont trouvé qu'ISAAC était intuitif, facile à utiliser et les accompagnait tout au long de leur journée comme ils s'y attendaient. » Mme Nash a expliqué : « Les tablettes fonctionnent comme nos chauffeurs s'y attendent et ils les voient comme un outil qui facilite leur travail. Ils étaient enthousiastes à l'idée de commencer à les utiliser dès le premier jour. »

Mme Nash rappelle que les chauffeurs ont rapidement vu les avantages de leurs nouvelles tablettes ISAAC. La possibilité de prendre des photos de leurs documents avec des boutons d'activité au lieu d'attendre à leur terminal a été un succès immédiat. Les chauffeurs

pouvaient également se connecter à distance pour résoudre les problèmes qu'ils rencontraient et apporter les corrections nécessaires.

De plus, QC a collaboré avec ISAAC pour envoyer des notifications instantanées aux chauffeurs en cas d'infractions potentielles, ce qui permet aux chauffeurs de résoudre rapidement les problèmes via leurs tablettes à bord. Ce système a permis de réduire les temps d'arrêt et de clarifier les points en suspens, améliorant ainsi la satisfaction des chauffeurs.

En investissant dans des ressources pour aider ses chauffeurs, QC continue de s'établir comme leader dans l'industrie pour l'expérience des chauffeurs. Grâce à des outils de pointe, les chauffeurs professionnels sont plus efficaces, les infractions réduites et les clients ont moins d'interruptions de service.

« Nos chauffeurs ont trouvé qu'ISAAC était intuitif, facile à utiliser et les accompagnait tout au long de leur journée comme ils s'y attendaient. »

Un jeu de données à l'échelle nationale

Lorsque vous gérez 2 500 chauffeurs sur tout un continent, vous avez besoin d'un équipement capable de transférer les informations rapidement et d'intégrer le travail de façon transparente aux flux de travail existants. Pour Dave Maxim, Directeur des opérations chez Quality Carriers, l'intégration d'ISAAC auprès de son équipe des opérations a été un franc succès. Il a affirmé : « La meilleure partie d'ISAAC, c'est le flux de travail. Les éléments quotidiens, la planification, la répartition active, tout est automatisé. Vous faites un changement dans la planification d'un chauffeur en lien avec une pièce d'équipement, et l'information se transmet automatiquement à eux. Le chauffeur reçoit la mise à jour dans les deux minutes qui suivent. Vous pouvez communiquer avec eux en temps quasi réel. Le processus de planification et de répartition est ainsi beaucoup plus efficace. »

« Il est facile de naviguer dans les rapports. Nous pouvons identifier les préoccupations et les données clarifient rapidement l'enjeu que nous voulons résoudre. Nous sommes ainsi en mesure de trouver une solution. »

La communication en temps quasi réel est l'une des priorités de M. Maxim. Son équipe est désormais en mesure de travailler rapidement avec les chauffeurs dans l'ensemble du réseau de QC sans se soucier des défaillances de DCE ou de retards de communication.

Les données fournies par ISAAC éliminent les incertitudes liées aux situations floues, ce qui permet à l'équipe opérationnelle de QC de travailler rapidement à la résolution des problèmes. M. Maxim a déclaré : « Nous sommes en mesure de suivre la journée de notre chauffeur et de voir où il se trouve sur la route et à un endroit donné. ISAAC nous donne des captures d'écran de nos documents électroniques, ce qui réduit les risques et nous aide à répondre directement aux préoccupations des clients. Les données que nous obtenons d'ISAAC ont vraiment simplifié notre processus de solution. »

M. Marsicano est d'accord avec M. Maxim, et présente une analyse du point de vue de son équipe de sécurité : « Il est facile de naviguer dans les rapports. Nous pouvons identifier les préoccupations et les données clarifient rapidement l'enjeu que nous voulons résoudre. Nous sommes ainsi en mesure de trouver une solution. »

Les clients de QC utilisent des logiciels de suivi et de traçabilité pour contrôler leurs chargements dans toute l'Amérique du Nord. En intégrant les données d'ISAAC dans ses rapports en temps réel, QC est en mesure de fournir à ses clients des mises à jour en temps réel sur l'état de chaque chargement. Ils savent exactement où se trouve leur chargement et quand ils peuvent s'attendre à voir un camion de QC arriver sur leur site, ce qui permet d'optimiser considérablement leurs processus de production.

Les ressources d'ISAAC, combinées à l'équipe de QC centrée sur les données, démontrent parfaitement comment l'information peut révolutionner l'industrie du camionnage. Lorsque les données apportent plus de clarté, tout le monde en profite.



Bâtir un héritage de sécurité

Le risque de contamination accidentelle d'une remorque est toujours au centre des préoccupations des flottes de camions-citernes. M. Benoit explique : « Chaque fois que différents produits se mélangent, il y a un risque de réaction qui peut être dangereuse non seulement pour le conducteur, mais aussi pour le personnel de l'usine et le public en général. »

Outre les dangers potentiels, des coûts de nettoyage élevés et une réputation d'entreprise ternie peuvent laisser des traces durables. Lorsque Quality Carriers a cherché un nouveau partenaire de télématique, M. Benoit s'est renseigné sur le développement d'une technologie permettant d'assurer qu'un conducteur prenne toujours la bonne remorque. Au départ, il était agacé par le fait que la plupart des fournisseurs semblaient penser qu'ils pouvaient résoudre le problème avant même d'en avoir compris toute

l'ampleur. Il se souvient : « ISAAC a su faire preuve de transparence et nous a dit : nous ne pouvons pas le faire actuellement, mais nous comprenons le problème et nous allons travailler à des solutions avec vous. »

Don Benoit a fait part de son grand enthousiasme à participer à un projet collaboratif innovant et unique qui, selon lui, offrira des avantages de sécurité à l'ensemble de l'industrie des camions-citernes à long terme.

« Il en va de notre responsabilité en tant que gardien de la route et de la sécurité », a déclaré M. Benoit. « Nous n'aurions jamais pu en arriver là sans un fournisseur avec une attitude aussi positive à l'égard de nos activités d'affaires et qui comprend notre mission envers l'expérience des chauffeurs. Aucun autre fournisseur ne fait cela. »

Regarder vers l'avenir

Beaucoup de conversations avec les dirigeants de QC à propos d'ISAAC portent sur un thème central : la volonté d'ISAAC de solliciter des commentaires et sa capacité à mettre en œuvre rapidement de nouvelles solutions. À maintes reprises, QC a reçu des commentaires de chauffeurs au sujet d'une amélioration, et ISAAC a été en mesure de développer une solution pour répondre au besoin unique de ce chauffeur. Mme Nash affirme : « Chaque fois que nous demandons une amélioration ou une mise à jour du côté du flux de travail, il ne faut pas attendre des mois pour que cela se fasse. Ils s'en occupent. Ils nous ramènent quelque chose en l'espace de quelques semaines au maximum. Nous sommes plus productifs, nous fournissons plus d'améliorations à nos chauffeurs, et c'est plus rapide que ce qu'on attendait au départ. Ils veulent vraiment s'assurer que nous avons tout ce qu'il nous faut. »

M. Maxim a également été surpris par l'enthousiasme d'ISAAC pour les nouvelles solutions et se souvient : « Lorsque nous menons des sondages sur l'expérience des chauffeurs, ISAAC est tout aussi intéressé par ces informations que nous. Les personnes avec qui nous travaillons chez ISAAC veulent sincèrement savoir ce qu'il faut inclure dans leur produit. ISAAC ne s'intéresse pas seulement à faire des affaires avec nous ; ils s'intéressent au bien-être de nos chauffeurs. » Il a renchéri : « Nous construisons actuellement la prochaine génération d'informations qui portera sur la sécurité, le risque de renversement et la prévention. »

La sécurité est au cœur de chaque opération chez QC, et nous sommes ravis de nous associer à un fournisseur qui est prêt à développer de nouveaux outils pour protéger les chauffeurs. M. Marsicano a ajouté : « Nous utilisons les données pour passer en revue proactivement les comportements de conduite des chauffeurs et identifier les aspects à améliorer en matière de sécurité. Ces données nous aident à prendre des mesures avant que des incidents ou d'éventuelles infractions ne se produisent, ce qui rend nos conducteurs, notre entreprise et nos routes plus sécuritaires. »

« Nous utilisons les données pour passer en revue proactivement les comportements de conduite des chauffeurs et identifier les aspects à améliorer en matière de sécurité. Ces données nous aident à prendre des mesures avant que des incidents ou d'éventuelles infractions ne se produisent, ce qui rend nos conducteurs, notre entreprise et nos routes plus sécuritaires. »





« Le Coach ISAAC est la prochaine fonctionnalité dont nous voulons profiter », a déclaré M. Benoit. Il est scientifiquement prouvé que le coaching en temps réel améliore l'efficacité énergétique et réduit la probabilité d'un accident ou d'une conduite dangereuse. Le système fournit un score équitable qui ne pénalise pas les chauffeurs pour des facteurs qu'ils ne contrôlent pas, tels que le vent et le poids du véhicule. Les scores du Coach ISAAC « ont été accueillis à bras ouverts », indique M. Benoit.

Il est scientifiquement prouvé que le coaching en temps réel améliore l'efficacité énergétique et réduit la probabilité d'un accident ou d'une conduite dangereuse.

QC et ISAAC travaillent ensemble pour prévenir les renversements en étudiant la pente et la vitesse des itinéraires empruntés par les conducteurs. Cela permettra à ISAAC d'alerter les chauffeurs sur les dangers qui se présentent et leur permettre de s'adapter en conséquence. Ce programme permettra de réduire les renversements, d'éviter les déversements et de sauver des vies. Dave Maxim a souligné : « La sécurité de nos chauffeurs est toujours au centre de nos préoccupations. ISAAC collabore continuellement avec nous pour atteindre cet objectif. »

Au-delà de permettre une meilleure sécurité, les données ISAAC aident QC à instaurer des programmes d'initiatives vertes. M. Maxim a déclaré : « Les clients s'intéressent beaucoup aux initiatives écologiques et à la réduction des émissions de carbone que les données permettent, et les données pour ces programmes proviendront d'ISAAC. Lorsque nous voulons réduire de 3% les temps de ralenti, ISAAC nous fournit cette information et nous permet de concevoir des solutions à grande échelle. »

QC souhaite également travailler avec ISAAC pour fournir des informations détaillées sur « l'état de santé » d'un camion. En aidant les conducteurs et l'équipe des opérations à comprendre ce qui se passe avec leurs camions, ils peuvent prendre des mesures préventives avant que de graves problèmes ne surviennent.

« Lorsque les changements sont mis en place au bon rythme, vous pouvez plus facilement atteindre le prochain niveau », a déclaré M. Strutz, président de QC. « Le fait d'avoir un partenaire de télématique fiable à nos côtés nous aide à faire de cet objectif une réalité. ISAAC ne se contente pas de demander un retour d'information, mais agit concrètement par la suite. C'est pourquoi notre partenariat fonctionne. »



Ensemble, nous simplifions le camionnage

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

1 888 658-7520

