



Des transports durables pour un monde meilleur

## RECONNAÎTRE VOS CONDUCTEURS



## Pourquoi est-ce important?

Imaginez le scénario suivant : une grande organisation humanitaire a plusieurs tonnes de nourriture à envoyer d'urgence à un camp de réfugiés. Les camions sont chargés et prêts à partir, mais il n'y a pas de chauffeurs disponibles.

Sans les conducteurs, de nombreuses activités humanitaires et commerciales seraient paralysées.

Les conducteurs sont responsables du bien-être et de la sécurité des passagers et des autres usagers de la route. En outre, ils sont responsables de véhicules, de produits et d'équipements de grande valeur. Ils sont le visage public le plus visible de l'organisation et doivent souvent faire face à des situations difficiles, à des routes en mauvais état, à des environnements hostiles et à des exigences injustes. Parallèlement, le style de conduite, l'attitude et le comportement général d'un conducteur ont une grande influence sur les coûts de la flotte, de la consommation de carburant aux réparations.

La gestion de la flotte jongle avec 4 priorités:



1. L'exécution du programme (y compris le respect des délais);



2. Rentabilité de l'offre de transport;



3. La sécurité;



4. Environnement (pollution de la flotte)

Les conducteurs ont un impact sur ces quatre priorités. Pourtant, malgré leur rôle essentiel, les conducteurs sont souvent les employés les moins bien payés et les moins visibles. Ils sont rarement reconnus de manière significative et sont considérés comme acquis. Leur contribution au succès de l'organisation n'est pas toujours appréciée.

Le fait d'être reconnu a un impact significatif sur la motivation des employés, les taux de rétention et la satisfaction au travail. Les initiatives de reconnaissance des conducteurs dans le secteur des entreprises ont prouvé que l'investissement dans de tels programmes est bénéfique et permet de réaliser des économies, tout en réduisant le nombre d'accidents et en améliorant la fierté des employés.

### Un programme de reconnaissance réussi présente cinq qualités essentielles:

- **Régulier** - Fournir un retour d'information régulier tout au long de l'année, plutôt que de se limiter aux évaluations annuelles;
- **Positif** - Le retour d'information n'est pas uniquement négatif ou critique. Au contraire, la plupart des commentaires doivent être encourageants et positifs;
- **Dans les deux sens** - Les conducteurs sont également encouragés à donner leur avis, et leurs suggestions sont appréciées et prises au sérieux;
- **Transparence** - Le processus de reconnaissance des personnes est clairement défini, bien communiqué et transparent afin d'éviter toute accusation de favoritisme;
- **Données** - Des mesures précises des principaux indicateurs de performance aideront un programme à être juste et transparent.

### Ce qu'il faut reconnaître

Différents indicateurs de performance du conducteur peuvent être utilisés dans le cadre d'un programme de reconnaissance. Ils concernent généralement la sécurité et le rendement énergétique. Certains indicateurs, tels que les freinages ou accélérations brusques, nécessitent un système de gestion de flotte pour les suivre. Mais d'autres peuvent être suivis sans technologie particulière. Le rendement du carburant, par exemple, ne nécessite rien de plus qu'une bonne tenue des registres.

Les bonnes performances peuvent être mesurées à l'aide de n'importe quel indicateur ou d'une combinaison d'indicateurs. La liste suivante donne des exemples d'options possibles:

- Consommation moyenne de carburant d'un conducteur
- Amélioration au fil du temps de la consommation moyenne de carburant d'un conducteur
- Nombre de cas de marche au ralenti
- Le bilan de sécurité, mesuré par le nombre d'accidents:
  - Incidents et accidents pour 100.000 km
  - Infractions à la vitesse
  - Accélérations brutales
  - Freinage brusque
  - Des virages difficiles à négocier
- Rapidité d'exécution
- Réalisation de contrôles réguliers de la sécurité des véhicules
- Attitude



## Comment reconnaître

### Récompenses et bonus:

Les gestionnaires de flotte peuvent choisir de récompenser les performances excellentes et remarquables ou des aspects mesurables tels que le bilan de sécurité et le rendement énergétique moyen. Ils peuvent aussi se concentrer sur l'attitude et les performances professionnelles des conducteurs. Si les récompenses monétaires sont toujours appréciées, les récompenses non monétaires peuvent être tout aussi efficaces. Voici quelques idées:

- Certificat d'appréciation;
- Des congés payés, ne serait-ce que quelques heures le vendredi après-midi;
- Coupons ou cartes-cadeaux;
- Semaine annuelle d'appréciation des conducteurs avec diverses activités amusantes et des prix;
- Déjeuner/dîner d'appréciation des chauffeurs pour tous les chauffeurs et leurs familles;
- "Carte de remerciement aux chauffeurs et à leurs familles, les remerciant pour leur travail acharné et pour tout ce qu'ils ont fait le temps qu'ils passent séparés pendant les longs voyages;
- Petit cadeau (gâteau, certificat, applaudissements) pour une étape importante du travail - par exemple, 3, 5 et 10 ans d'ancienneté.
- Déjeuner avec le PDG / directeur ou un autre responsable de haut niveau de votre organisation;
- Tableau d'affichage de la reconnaissance dans un endroit visible avec les histoires du conducteur du mois, l'éloge, etc.

### Sandwichs:

La gestion des performances implique de reconnaître les comportements positifs et négatifs. Trop souvent, nous nous concentrons sur les aspects négatifs. Si un gestionnaire de flotte peut avoir des inquiétudes légitimes concernant les performances d'un conducteur, il doit les tempérer par des éloges et des encouragements.

Utilisez l'approche en sandwich si vous devez formuler une critique constructive : Complimenter ; Suggérer ; Complimenter. Commencez par un compliment ou une reconnaissance du travail bien fait. Ensuite, faites une suggestion pratique et indiquez-lui comment il peut s'améliorer. Enfin, rappelez au conducteur que vous êtes conscient de son bon travail ou des difficultés qu'il rencontre dans son travail, afin que la réunion se termine sur une note positive.



### Comptes rendus et vérifications:

Des entretiens réguliers avec les gestionnaires de flotte sont un moyen de montrer aux conducteurs qu'ils sont appréciés et que leurs responsables se soucient de leur bien-être et de leurs performances. Ne vous contentez pas de parler du travail : montrez de l'intérêt pour la vie personnelle du conducteur. Prenez le temps de reconnaître le travail difficile et important des conducteurs et écoutez ce qu'ils ont à dire.

Profitez de ces occasions pour donner un retour d'information positif, et pas seulement des critiques. Des rencontres régulières avec le gestionnaire de flotte, y compris un débriefing après un long trajet, aideront les conducteurs à se sentir impliqués dans la gestion et amélioreront la fidélisation des employés. Ces brèves réunions individuelles peuvent également fournir au gestionnaire des informations pratiques et concrètes sur les meilleurs itinéraires, les questions de sécurité, les exigences en matière d'entretien des véhicules, etc.

### Avis:

Soyez curieux et intéressé par les idées et les suggestions des conducteurs. N'attendez pas les réunions formelles. Tendez-leur activement la main et demandez-leur leur avis sur les meilleurs itinéraires, la conduite en toute sécurité, l'entretien des véhicules, la gestion des trajets, la culture du bureau, les défis à relever, etc. management of trips, office culture, challenges etc.



### Réunions du personnel:

Lors des réunions du personnel, appelez les chauffeurs qui se sont surpassés et offrez-leur une récompense. Attribuez à l'un d'entre eux le titre de conducteur du mois. Envisagez de demander à un conducteur de raconter une anecdote sur un événement survenu sur la route (vérifiez avec lui avant la réunion ; ne le mettez pas sur la sellette !) Profitez de ces réunions pour récompenser un conducteur pour sa conduite en toute sécurité. Encouragez la loyauté des conducteurs en soulignant les anniversaires de travail spéciaux par un gâteau et un cadeau ou un certificat.

### Nourriture et cadeaux:

Fournir des en-cas sains tels que des fruits. Offrir des articles portant la marque de l'entreprise ou de l'organisation, tels qu'une casquette ou un T-shirt. Offrir des bouteilles d'eau réutilisables portant la marque de l'entreprise, puis mettre à disposition des distributeurs d'eau potable pour que les conducteurs puissent remplir leurs bouteilles.

### Communication:

Envoyez de temps en temps un SMS encourageant. Veillez à ce que la plupart de vos communications (en personne, par téléphone, par courrier électronique ou par SMS) soient positives et encourageantes. Ne limitez pas la communication aux suggestions critiques. Faites des compliments verbaux : l'impact des mots gentils est souvent sous-estimé!

### Défis:

Lancez un défi aux conducteurs en toute sécurité. Par exemple, encouragez-les à améliorer leur rendement énergétique de 5 %. Vous devrez d'abord offrir aux conducteurs une formation à l'éco-conduite, ([voir cet article pour des idées](#)).

N'en faites pas une compétition entre conducteurs. Il doit s'agir d'un objectif individuel visant à améliorer le rendement énergétique actuel du conducteur ou tout autre aspect que vous souhaitez améliorer. Un défi de groupe pourrait consister à améliorer collectivement la sécurité routière, le rendement énergétique ou tout autre aspect que vous ou les conducteurs souhaitez renforcer. Amusez-vous, événements de consolidation d'équipe.

Envisagez de vous inscrire au programme de reconnaissance des conducteurs ou créez-en un pour votre entreprise ou votre organisation.



## Programme de reconnaissance des conducteurs

Le programme de reconnaissance des conducteurs du Fleet Forum est un concours de conduite écologique et sûre qui reconnaît le rôle important que jouent les conducteurs dans les objectifs de durabilité, de santé et de sécurité des organisations d'aide et de développement. En créant une incitation non monétaire pour les conducteurs à faire preuve d'un comportement exemplaire, le programme fait appel au sentiment de fierté du conducteur.

Le programme de reconnaissance des conducteurs consiste en des épreuves de qualification organisées par les bureaux nationaux, qui débouchent sur un grand événement final au cours duquel les meilleurs conducteurs des différents pays s'affrontent pour être le meilleur conducteur et remporter le prix annuel du conducteur. Les épreuves de qualification mesurent les compétences pratiques de conduite et testent les connaissances des conducteurs, tandis que l'événement final simule une "journée typique dans la vie d'un conducteur". Pendant la finale, les finalistes participent également à des activités annexes, telles que des stages de conduite et des ateliers qui encouragent les techniques de conduite écologique et sûre.

Les objectifs du programme de reconnaissance des conducteurs sont d'impliquer, d'éduquer et d'inspirer les conducteurs dans un effort visant à

- Réduire les accidents de la route et autres incidents;
- Améliorer le rendement énergétique;
- Assurer un environnement de travail sain;
- Augmenter les niveaux de service et l'engagement dans leurs programmes;
- Augmenter l'engagement des conducteurs;

Pour plus d'informations sur la manière dont les conducteurs de votre entreprise peuvent participer, contactez le Fleet Forum: [info@fleetforum.org](mailto:info@fleetforum.org).