

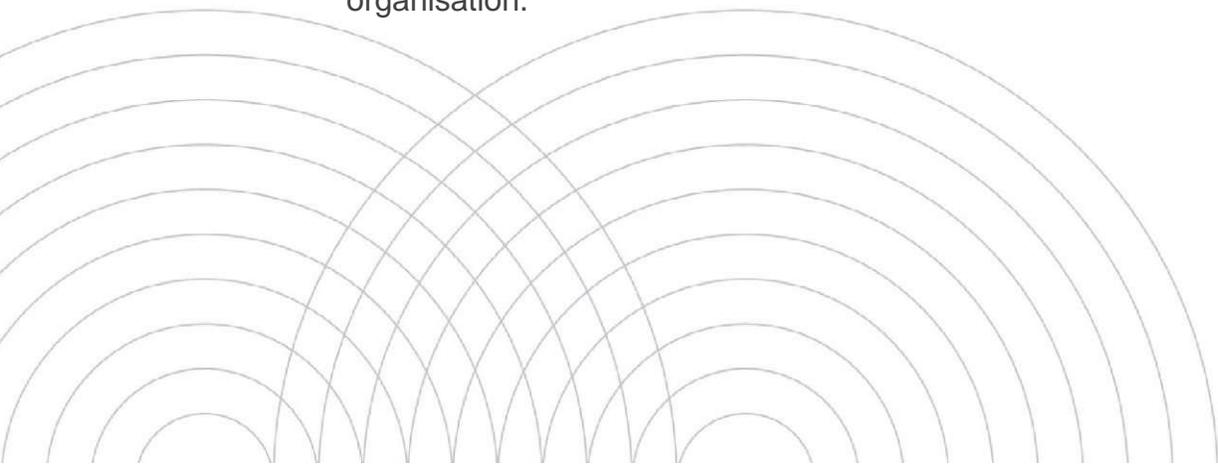
Meilleures pratiques pour élaborer un programme de sécurité grâce à la vidéo

avec les caméras embarquées avec IA Samsara

Introduction

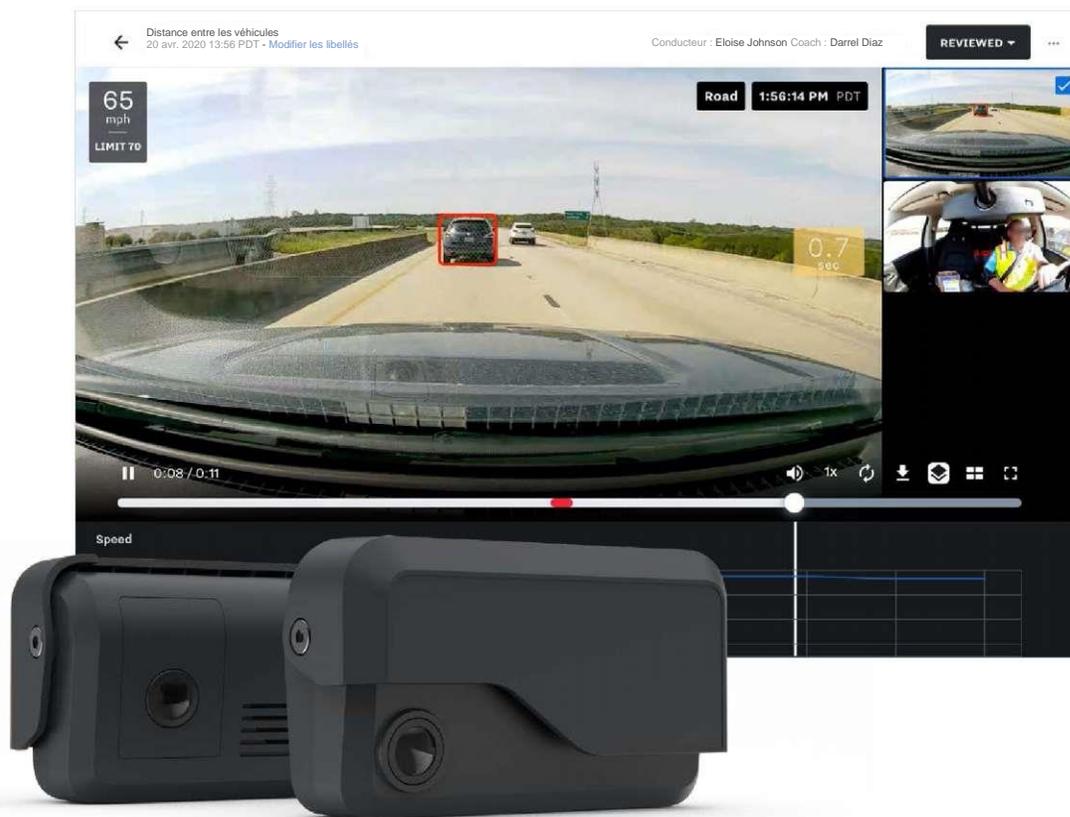
Il peut paraître intimidant de mettre en œuvre une nouvelle technologie, que ce soit pour la première fois ou à l'occasion d'un changement de fournisseur. L'élaboration d'un programme de sécurité grâce à la vidéo nécessite en effet de prendre en considération de nombreux facteurs, allant de l'installation à la formation, en passant par l'encadrement et les récompenses, entre autres. Rien n'est peut-être plus important que de s'assurer que les conducteurs se sentent informés et impliqués, afin que ce programme constitue un plus dans la culture de votre entreprise.

Vous trouverez dans ce guide les meilleures pratiques relatives à la gestion du changement et les enseignements de nos clients les plus performants. Vous pouvez suivre les quatre étapes données à la lettre ou les adapter à vos besoins. Que vous soyez déjà client de Samsara ou que vous entendiez parler de notre société pour la première fois, poursuivez votre lecture pour découvrir comment nous pouvons vous aider à élaborer avec succès un programme de sécurité grâce à la vidéo garantissant un solide retour sur investissement à votre organisation.



À propos de Samsara

Samsara est le pionnier du [cloud des opérations connectées](#)¹, qui permet aux entreprises qui dépendent d'opérations physiques de s'appuyer sur les données IoT pour réunir des informations commerciales exploitables et améliorer leurs activités. La solution de sécurité vidéo de Samsara offre une visibilité grâce à des images HD, une assistance conducteur en cabine, des outils d'encadrement et des informations en temps réel. Samsara vous permet d'agir en fonction des données recueillies et d'améliorer la sécurité tout en réduisant les coûts.



Caméra embarquée avec IA double objectif CM32 Samsara

1. www.samsara.com

TABLE DES MATIERES

Quatre phases pour élaborer un programme de sécurité de la flotte grâce à la vidéo

Combien de temps dure chaque phase ?

Chaque organisation est unique. La durée de chaque phase dépendra de la taille de votre flotte, de la complexité de votre organisation et des détails de votre déploiement, notamment si vous prévoyez de faire appel à un installateur tiers, si vos sites sont syndiqués ou si vous remplacez votre matériel existant. N'oubliez pas que les phases peuvent également se chevaucher.

01–Conception du programme

→ Définition d'objectifs	8
→ Conception d'un plan de mise en œuvre	11
→ AVIS D'EXPERT : Alignement sur un syndicat	12
→ PRINCIPALES ÉCHÉANCES : Exemple de calendrier de mise en œuvre	14
→ LISTE DE CONTRÔLE : Conseils pour obtenir l'adhésion des conducteurs	16
→ ÉTUDE DE CAS : Réussite durable grâce à un comité de sécurité des conducteurs	17

02–Installation et configuration

→ Configuration du tableau de bord	19
→ Meilleures pratiques pour configurer les scores de sécurité	22
→ LISTE DE CONTRÔLE : Activation de la détection des événements et des alertes en cabine	24
→ ÉTUDE DE CAS : Maximisation de l'adoption et de l'impact des alertes en cabine	25
→ Rationalisation de l'installation	26

03–Formation et communication

→ Communication transparente et climat de confiance	29
→ Réponses aux questions fréquentes des conducteurs	30
→ ÉTUDE DE CAS : Instauration d'un climat de confiance grâce à une communication transparente	32
→ Formation de l'équipe principale, des responsables et des conducteurs	33
→ LISTE DE CONTRÔLE : Formation de l'équipe principale	34
→ Mise en place de processus cohérents d'encadrement des conducteurs	36
→ LISTE DE CONTRÔLE : Conseils pour mettre en place un processus d'encadrement efficace	38
→ ÉTUDE DE CAS : Encadrement à grande échelle avec des processus et flux de travail clairs	39

04–Amélioration du programme

→ Déploiement d'un programme de récompenses reposant sur la sécurité	41
→ ÉTUDE DE CAS : Implication à long terme des conducteurs grâce à des récompenses	44
→ Planification d'une sensibilisation et d'une formation en continu	45
→ Évaluation des améliorations et maximisation du retour sur investissement	46
→ LISTE DE CONTRÔLE : Mesure du retour sur investissement du programme de sécurité	47
→ ÉTUDE DE CAS : Maximisation du retour sur investissement en réduisant les coûts des litiges et des assurances	51



RESUME OPERATIONNEL

Trois conseils essentiels pour un déploiement réussi

Nous avons aidé des milliers d'organisations à déployer avec succès des caméras embarquées. Voici nos trois principaux conseils pour une mise en œuvre réussie.

01 Prendre le temps d'obtenir l'adhésion des conducteurs dès le départ

Le [National Surface Transportation Safety Center for Excellence \(NSTSCE\)](#)² a étudié les facteurs qui caractérisent les meilleurs programmes de sécurité de la flotte. Quel est le secret ? Un engagement ascendant, plutôt qu'un contrôle descendant. Les programmes de sécurité de la flotte les plus efficaces sont initialement pilotés par la direction, mais à mesure que les conducteurs et les responsables de la sécurité deviennent proactifs et investis, c'est leur implication qui permet de renforcer considérablement la sécurité. Notre meilleur conseil pour obtenir l'adhésion des conducteurs ? Partagez des vidéos réelles qui ont permis de disculper leurs collègues en cas d'incidents dont ils n'étaient pas responsables. Vous trouverez d'autres conseils pour susciter une véritable adhésion auprès des conducteurs à la [page 16](#).

02 Ne pas activer pas toutes les fonctionnalités en même temps

Il peut être tentant d'activer simultanément toutes les options, comme les alertes en cabine. Les conducteurs et les responsables risquent cependant de se sentir alors submergés par les caméras embarquées avant même d'avoir eu le temps d'en constater les avantages. Au cours des premières semaines, commencez par les fonctionnalités de base, puis introduisez les options par étapes, en indiquant clairement lesquelles seront activées à quel moment. Cela peut se traduire par un accueil plus positif de la part des conducteurs et par un meilleur retour sur investissement à long terme. Consultez notre liste de contrôle pour savoir quand activer les options à la [page 23](#).

03 Déploiement d'un programme de récompenses reposant sur la sécurité

79 % des employés affirment qu'ils [fournissent davantage d'efforts lorsqu'ils se sentent reconnus](#)³, et 83 % [se sentent davantage impliqués dans leur travail](#)⁴ avec des récompenses. La mise en place d'un programme de récompenses parallèlement à un processus d'encadrement peut favoriser l'adoption et l'implication parmi les conducteurs dès le départ. Nous recommandons d'offrir des récompenses (primes, plaques, cartes cadeaux, gadgets d'entreprise, etc.) à ceux qui affichent les meilleurs scores de sécurité. Non seulement cela incite les conducteurs à adopter une conduite sûre, mais cela leur permet de bénéficier directement de votre programme. Consultez les meilleures pratiques relatives au lancement d'un programme de récompenses à la [page 41](#).

². s3-us-west-2.amazonaws.com/corpweb-static/pdf/20190218+Samsara+Safety+Bank/NSTSCE+-+Guidance+Document+-+Effective+Use+of+Onboard+Safety+Monitoring+Technologies.pdf

³. go.globoforce.com/rs/862-JIQ-698/images/ROIofRecognition.pdf

⁴. go.globoforce.com/rs/862-JIQ-698/images/ROIofRecognition.pdf



01

Conception du programme

LORS DE CETTE PHASE

- Définition d'objectifs 8
- Conception d'un plan de mise en œuvre 11
- **AVIS D'EXPERT** : Alignement sur un syndicat 12
- **PRINCIPALES ÉCHÉANCES** : Exemple de calendrier de mise en œuvre 14
- **LISTE DE CONTRÔLE** : Conseils pour obtenir l'adhésion des conducteurs 16
- **ÉTUDE DE CAS** : Réussite durable grâce à un comité de sécurité des conducteurs 17

Définition d'objectifs

La définition d'objectifs est largement reconnue comme une bonne idée en matière de gestion du changement. Cependant, il peut s'avérer délicat de choisir les objectifs pertinents pour votre programme de sécurité. Lisez la suite pour connaître nos meilleures pratiques.

Établir une base de référence

Il est plus efficace de définir des objectifs une fois que vous avez cerné vos performances actuelles. Vous avez peut-être saisi des données d'analyse comparative concernant la sécurité au cours de votre projet pilote. Bon nombre des organisations qui ont directement sauté dans le grand bain de la mise en œuvre traitent les premières semaines ou les premiers mois de cette expérience comme un projet pilote. Les données de référence que vous recueillez au cours de cette période peuvent être éclairantes. Elles sont susceptibles de vous offrir un nouveau regard sur vos activités et vos axes d'amélioration potentiels, qui pourraient vous surprendre ou s'avérer différents de ce que vous pensiez.

CONSEIL DE PRO

Identifier des axes d'amélioration grâce à l'aperçu de la sécurité et au rapport comparatif de flotte

L'aperçu de la sécurité centralise les données sur la sécurité. Il permet de comprendre facilement les tendances générales, les informations détaillées et les facteurs de risque spécifiques qui influent sur vos scores de sécurité. Le rapport comparatif de flotte compare vos performances à celles de flottes similaires, ce qui vous permet de vous situer par rapport à vos pairs. C'est un excellent outil pour distinguer les points que vous devez vraiment améliorer des domaines dans lesquels vous êtes déjà aussi bon (voire meilleur) que les autres, afin que vous puissiez vous fixer des objectifs plus pertinents.

Excès de vitesse

Mieux que la cible

Votre moyenne

9,40 % ▼ 7,76 %

de la durée du trajet en excès de vitesse

Point de référence

17,16 %

Choisir des objectifs mesurables et de bons indicateurs du retour sur investissement à long terme

Chaque organisation est unique. Toutefois, les objectifs les plus pertinents répondent généralement à deux critères essentiels : ils sont mesurables et constituent de bons indicateurs du retour sur investissement à long terme (ce qui signifie qu'ils auront un impact sur votre organisation). Voici quelques-uns des objectifs courants des programmes de sécurité de la flotte grâce à la vidéo :

- Réduire le nombre de collisions avec responsabilité
- Réduire le montant des primes d'assurance
- Éliminer les réclamations liées aux incidents dont les conducteurs ne sont pas responsables
- Améliorer les scores CSA
- Améliorer la rétention des conducteurs

CONSEIL DE PRO

Qu'est-ce qu'un « bon » objectif ?

Votre objectif est-il trop ambitieux ? Sera-t-il impossible à réaliser ? Notre équipe peut vous aider à vous fixer des objectifs pertinents. Selon la société d'analyse industrielle [Frost & Sullivan](#)⁵, la télématique vidéo peut avoir les effets suivants :

- Diminuer la distraction au volant de 80 %
- Réduire les excès de vitesse de 65 %
- Réduire le nombre de collisions de 60 %
- Réduire le nombre de déclarations d'accidents de 25 %
- Augmenter l'utilisation de la ceinture de sécurité de 70 %



5. www.samsara.com/blog/frost-sullivan-report-video-telematics-is-new-safety-norm

Envisager de se concentrer sur deux ou trois comportements à haut risque

Selon le [NSTSC](#), 87 % des accidents de véhicules utilitaires sont dus au comportement ou à une erreur du conducteur. Après avoir choisi vos objectifs, identifiez quelques comportements à haut risque que vous devrez cibler pour les atteindre. Par exemple, si vous cherchez à réduire votre taux de collisions avec responsabilité, vous pouvez cibler les excès de vitesse, la distraction au volant et le talonnage (voir ci-dessous). En identifiant quelques comportements à cibler à ce stade, vous pourrez mieux concentrer vos efforts en matière d'encadrement des conducteurs par la suite.

Comportements à haut risque à prendre en considération lors de la définition d'objectifs



Excès de vitesse

Depuis plus de deux décennies, les excès de vitesse interviennent dans environ un tiers des accidents de la route. En 2018, la vitesse excessive a été à l'origine de 26 % des accidents de la circulation mortels. (Source : [NHTSA](#) ⁶)



Manque d'attention au volant

La distraction au volant est la principale cause des accidents de la route évitables. Les conducteurs de camions qui sont distraits risquent 23,2 fois plus d'être impliqués dans un accident ou un quasi-accident. (Source : [FMCSA](#) ⁷)



Talonnage

Le talonnage est la principale cause des collisions par l'arrière, provoquant plus de 1 700 décès et 500 000 blessures par an. (Source : [NTSB](#) ⁸)

⁶ www.nhtsa.gov/risky-driving/speeding

⁷ www.fmcsa.dot.gov/driver-safety/distracted-driving

⁸ [www.nts.gov/safety/safety-studies/Documents/SIR1501 .pdf](http://www.nts.gov/safety/safety-studies/Documents/SIR1501.pdf)

Conception d'un plan de mise en œuvre

L'alignement des parties prenantes autour d'un plan clair est la clé d'un déploiement efficace et réussi. Lisez la suite pour découvrir nos recommandations.

Aligner les parties prenantes internes

Avant de vous immerger dans la mise en œuvre, commencez par identifier votre **équipe principale**. Promoteur de projet, responsable technique, responsable de la formation, chef de projet, responsable de la sécurité... La liste des personnes concernées par la sécurité peut être longue. Si vous procédez au remplacement de votre système DCE parallèlement au déploiement de caméras embarquées, vos parties prenantes peuvent même comprendre des membres d'équipes de différents services, tels que la maintenance ou la conformité.

À ce stade, il est important d'identifier un décisionnaire clé. Cette personne sera chargée de prendre des décisions majeures tout au long de votre déploiement (ex. : quels types d'événements inclure dans l'encadrement des conducteurs et à quel moment) en tenant compte de tous les points de vue. Samsara peut vous recommander les meilleures pratiques à adopter tout au long de votre déploiement, mais il est important que votre organisation dispose d'un **décisionnaire clé** pour toujours avoir une voie claire à suivre.

Organisez une réunion hebdomadaire avec votre équipe principale pour discuter de ces décisions majeures, effectuer le suivi des progrès réalisés et rendre des comptes par le biais de notes circonstanciées. Veillez également à aborder les rôles, les responsabilités, les politiques et les accords de niveau de service – en particulier si vous n'avez jamais eu de solution vidéo auparavant – afin d'éviter toute confusion et de responsabiliser chacun. Rendez la participation obligatoire pour les parties prenantes importantes du programme (comme les responsables de la sécurité et les responsables techniques) et facultative pour les autres. Même si tout le monde n'est pas toujours présent, la transparence et la visibilité finissent par payer.

Si vous avez une grande entreprise ou si vous ne faites pas partie des cadres, il peut être utile d'identifier parmi eux un **grand promoteur** capable de faire comprendre la valeur du programme. Selon [Prosci](#), cabinet de conseil spécialisé dans la gestion du changement, l'intervention « active et visible » d'un grand promoteur dans l'équipe de direction se classe systématiquement au premier rang des facteurs de réussite des initiatives de changement. Certains de nos clients ont réussi en créant des vidéos dans lesquelles leurs cadres expliquaient pourquoi leur entreprise mettait en œuvre un programme basé sur des caméras (ou passait à Samsara, si elle avait un autre partenaire technologique auparavant).

conseil de pro

Meilleures pratiques pour aligner les parties prenantes

- Identifier une équipe principale, un décisionnaire clé et un grand promoteur
- Organiser des contrôles hebdomadaires
- Convenir dès le départ de vos objectifs
- Identifier un grand promoteur dans l'équipe de direction

AVIS D'EXPERT

Alignement sur un syndicat :**Conseils de John Hamill, agent commercial des Teamsters****Biographie de l'expert**

Trente ans d'expérience
en gestion des transports

Élaboration de
programmes basés sur
des caméras embarquées
qui mettent d'accord les



Avant d'aller trouver vos conducteurs, obtenez l'adhésion du syndicat. Sinon, vous pourriez rencontrer de nombreux problèmes par la suite... Le syndicat risque de vouloir mettre un terme à l'initiative dans son intégralité. Cela peut créer un précédent difficile à surmonter. »

Points clés à retenir

- Contactez le syndicat dès la phase de planification de votre programme.
- Si vous n'êtes pas en train de négocier votre convention collective, rédigez conjointement avec le syndicat une lettre complémentaire ou un protocole d'accord.
- Ancrez votre dialogue dans votre objectif commun de sécurité.
- Démontrez l'utilité des caméras embarquées pour les conducteurs en vous appuyant sur des preuves et des faits.

Déterminer si vous avez besoin d'installateurs tiers

Décidez si vous devez ou non faire appel à des installateurs tiers pour déployer Samsara au sein de votre flotte. Bien que le matériel Samsara puisse s'installer en quelques minutes, la coordination de son déploiement à l'échelle de dizaines ou centaines de véhicules et de plusieurs terminaux nécessite parfois une aide logistique. Nous avons des partenariats avec [des installateurs et partenaires de gestion du matériel fiables](#)⁹ qui savent y faire. Demandez à votre consultant de la mise en œuvre Samsara de vous fournir de plus amples informations ou de vous aider à entrer en contact avec un partenaire d'installation.

Créer un calendrier des principales échéances

Une fois que vous avez aligné les parties prenantes internes et déterminé si vous avez besoin d'éventuels partenaires, l'équipe de mise en œuvre Samsara peut vous aider à créer un calendrier regroupant vos principales échéances. N'oubliez pas que le temps nécessaire à la réalisation de chaque étape peut varier en fonction de la taille et de la complexité de votre déploiement. Vous trouverez à la page suivante un exemple qui vous donnera une idée générale de ce que cela implique.



⁹ www.samsara.com/resources/experts

Exemple de calendrier de mise en œuvre

La durée de chaque phase dépend de la taille de votre flotte, de la complexité de votre organisation et des détails de votre déploiement. Les étapes peuvent également se chevaucher. Votre consultant de la mise en œuvre Samsara peut vous aider à créer un calendrier adapté à vos besoins.

Atelier de lancement

Votre consultant de la mise en œuvre Samsara peut animer un atelier de conception de programme pour vous aider à définir vos objectifs et à créer votre calendrier. La réussite réside dans un alignement précoce : déterminez qui est votre décideur clé, à quoi ressemblera votre processus d'encadrement, qui sera responsable des différents processus et comment votre politique de sécurité sera mise à jour et appliquée.

Configuration du tableau de bord

Bon nombre de nos clients commencent à configurer leur tableau de bord avant ou pendant l'installation, afin de pouvoir déterminer quels paramètres de sécurité sont activés et communiquer ces informations à l'avance aux conducteurs et aux responsables. Notre équipe peut vous conseiller et vous indiquer les meilleures pratiques à adopter, y compris pour le téléchargement par lot des données, la création de rôles d'administrateur personnalisés, l'ajout de mots-clés, la configuration d'alertes, etc.

Lancement de l'installation

Le matériel est expédié et installé (parfois par lots), soit par des techniciens internes, soit par un partenaire tiers.

Formation

Une fois votre tableau configuré et votre matériel installé, place à la formation. Notre équipe utilise une approche consistant à « former le formateur » : nous formons d'abord les membres de votre équipe principale afin qu'ils disposent des informations dont ils ont besoin pour former leurs services respectifs et les conducteurs sur le terrain. Cela permet de responsabiliser chacun tout en maximisant l'adoption à long terme.

Fin de l'installation

Si vous avez un système existant, déterminez l'approche la plus adaptée à vos besoins : transition douce (exploitation des deux systèmes en parallèle) ou transition dure (exploitation d'un seul système à la fois). Notre équipe est à votre disposition pour vous aider à évaluer ce qui vous conviendra le mieux.

Mise en service

Une fois l'installation, la configuration et la formation terminées, lancez officiellement votre programme. Avec notre [centre de formation](#)¹⁰, notre [centre d'assistance](#)¹¹, nos fréquents webinaires de formation sur les produits et notre assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, vous continuerez à bénéficier du soutien de Samsara.

¹⁰. www.samsara.com/support/training

¹¹. kb.samsara.com

Prévoir de mettre à jour votre politique de sécurité

Chaque organisation est différente et aura ses propres exigences quant à sa politique de sécurité. En fonction de vos activités, la vôtre peut inclure des informations qui n'ont rien à voir avec les caméras embarquées, comme des directives concernant la manipulation de nourriture ou des procédures relatives aux équipements. Si c'est la première fois que vous déployez une technologie vidéo, il est essentiel de mettre à jour votre politique de sécurité avant d'installer tout matériel afin de définir des attentes claires pour votre programme.

« L'une des plus grandes objections aux caméras est la crainte qu'elles soient utilisées de manière injuste ou punitive, explique John Hamill, agent commercial des Teamsters. Bien souvent, c'est simplement parce que l'entreprise ne dispose pas d'une politique claire et concise qui dit : "Si vous faites telle chose, voici ce qui se passera." »

L'application cohérente de votre politique s'avère tout aussi importante (sinon plus) que son contenu. « C'est en respectant à la lettre les politiques et procédures mises en place que vous instaurerez un climat de confiance et une culture de la sécurité, précise M. Hamill. La plus grave erreur que les entreprises commettent est l'absence d'une politique claire et concise, ainsi que le manque de cohérence dans la mise en œuvre de la politique. »

CONSEIL DE PRO

Que devez-vous ajouter à votre politique de sécurité ?

La façon dont vous mettez à jour votre politique de sécurité dépendra de la culture et des exigences particulières de votre entreprise. Voici quelques bonnes pratiques pour actualiser votre politique de sécurité lors de la mise en œuvre d'un nouveau programme de caméras embarquées :

- Expliquez **comment les caméras embarquées seront (et ne seront pas) utilisées**, y compris ce qu'elles peuvent et ne peuvent pas faire, quand elles enregistreront et quelles fonctionnalités seront activées.
- Détaillez exactement **comment et quand l'encadrement aura lieu**, afin que les conducteurs sachent à quoi s'attendre.
- Envisagez de créer un **système « à plusieurs niveaux » en fonction de la gravité des infractions**, notamment une politique de tolérance zéro pour les activités illicites et un système de points pour les infractions mineures.
- Décrivez clairement les **procédures liées aux mesures disciplinaires**, de sorte que chacun sache bien ce qui donnera lieu à une formation ou à une séance d'encadrement et ce qui donnera lieu à des sanctions progressives.



Conseils pour obtenir l'adhésion des conducteurs

□ Instaurer la confiance par la transparence

Organisez régulièrement des séances permettant aux conducteurs d'obtenir des réponses à leurs questions et de faire part de leurs préoccupations. Expliquez vos objectifs de sécurité afin que les conducteurs comprennent d'où vient le changement.

□ Expliquer le fonctionnement de la technologie

Les caméras embarquées sont destinées à la protection et à la sécurité des conducteurs. Or, sans savoir comment la technologie fonctionne, ces derniers peuvent supposer que les caméras sont là pour les surveiller. Dissipez les malentendus en expliquant comment les événements de sécurité sont détectés, comment accéder aux vidéos et qui peut les visionner.

□ Montrer l'exemple et trouver un ambassadeur interne

Montrez aux conducteurs que vous avez confiance dans la technologie en installant une caméra embarquée dans votre propre véhicule. Demandez à un ou deux conducteurs de tester également les caméras embarquées et de partager leurs expériences avec leurs collègues.

□ Montrer un exemple de vidéo réelle permettant de disculper le conducteur

La disculpation des conducteurs est la façon la plus efficace de convaincre les plus sceptiques de l'utilité des caméras embarquées. Si vous avez un exemple de quasi-collision ou d'accident dont un chauffeur n'était pas responsable filmé par une caméra embarquée, partagez cette vidéo avec tous vos conducteurs.

□ Être transparent à propos des actions correctives

Parvenez à un accord avec les conducteurs avant de déployer le matériel afin d'éviter toute surprise. Expliquez ce qui déclenchera un avertissement et définissez les comportements relevant de la tolérance zéro. Il est important de garantir une application impartiale, en particulier si vos conducteurs font partie d'un syndicat.

□ Proposer des mesures incitatives et des récompenses

Après avoir établi vos processus d'encadrement et permis à chacun de voir son classement via l'application conducteur, envisagez de déployer un programme de récompenses axé sur la sécurité. Les récompenses telles que des primes, des cartes cadeaux ou des gadgets d'entreprise font également partie des avantages des caméras embarquées pour les conducteurs.

□ Récompenser la conduite défensive

Assurez-vous de reconnaître les moments où les caméras embarquées filment une réaction appropriée des conducteurs, comme un freinage pour éviter une collision lorsqu'un autre véhicule leur coupe la voie. Envoyez à tous les conducteurs un e-mail hebdomadaire ou mensuel pour partager une vidéo montrant un excellent comportement au volant.

□ Activer les fonctionnalités optionnelles par étapes

Il peut être tentant d'activer simultanément toutes les fonctionnalités optionnelles, comme les alertes en cabine pour les événements détectés par l'IA. Or, cela peut faire trop pour les conducteurs. Pendant les premières semaines, laissez toutes les fonctionnalités optionnelles désactivées, puis activez-les progressivement.

□ Penser à proposer des caches pour les caméras

Envisagez de proposer des [caches amovibles pour caméra](#)¹², qui permettent aux conducteurs d'occulter l'objectif de leur caméra si nécessaire, par exemple lorsqu'ils se rendent sur le site d'une administration. Ces équipements peuvent mettre les conducteurs plus à l'aise, en particulier ceux qui utilisent une couchette. En outre, en fournissant de manière proactive un cache amovible pour caméra aux conducteurs, vous réduisez le risque que ces derniers obstruent ou endommagent le matériel de façon irréversible.

12. www.samsara.com/fr/products/models/dual-lens-cover

ETUDE DE CAS – SUPERIOR PLUS PROPANE

Réussite durable grâce à un comité de sécurité des conducteurs

Superior Plus Propane est un distributeur de propane qui dessert 24 États des États-Unis avec 2 300 camions et plus de 1 000 chauffeurs.

Après avoir décidé de mettre en place des caméras embarquées, la direction de l'entreprise a conçu son programme de sécurité selon une approche innovante. Elle a consulté des experts (ses chauffeurs) en constituant un comité de sécurité des conducteurs.

Ce comité offre aux chauffeurs un moyen de communiquer des retours d'expérience en continu, de peser sur les changements et de suggérer des améliorations à apporter aux processus (comme celui de l'encadrement). Il comprend trois promoteurs de projet, cinq chefs de projet et sept chauffeurs qui se réunissent tous les mois. Ces conducteurs ont été choisis selon divers critères, notamment leur dossier de conduite et leurs connaissances opérationnelles.

« Lorsque nous apportons des changements, nous impliquons les chauffeurs dans ce processus par le biais de ce comité, a déclaré Ryan Quiggle, directeur de la santé et de la sécurité. Ce véritable investissement de leur part a grandement contribué à la réussite de notre programme. »

Ce comité de sécurité a aidé Superior Plus Propane à assurer un déploiement en douceur et à créer des processus d'encadrement efficaces grâce aux retours d'expérience directs de ses chauffeurs. Ainsi, l'entreprise a pu susciter parmi eux une véritable adhésion à l'encadrement vidéo et réduire les excès de vitesse de 90 % en six mois, ce qui était l'une de ses grandes priorités. À présent, ce comité continue à examiner des décisions importantes, telles que l'élaboration d'un programme de récompenses et les types de mesures incitatives à proposer.

« Cette communication ouverte et cette implication par le biais du comité de sécurité des conducteurs s'avèrent essentielles pour un engagement à long terme, a déclaré James Devens, vice-président de l'exploitation. Maintenant, nous avons même des chauffeurs qui viennent nous voir pour demander à faire partie de ce comité. Il a joué un rôle non négligeable dans la réussite de notre programme. »



POINTS CLÉS À RETENIR

- Constituez un comité de promoteurs de projet et de conducteurs qui se réunit tous les mois.
- Ce comité peut fournir des retours d'expérience sur la conception de votre programme, peser sur les modifications des politiques et contribuer à favoriser l'adhésion de tous les conducteurs.
- L'investissement des conducteurs dans la conception du programme permet d'instaurer une culture positive et d'alimenter une implication à long terme.



02

Configuration et installation

LORS DE CETTE PHASE

- Configuration du tableau de bord 19
- **LISTE DE CONTRÔLE** : Activation de la détection des événements et des alertes en cabine 24
- **ÉTUDE DE CAS** : Maximisation de l'adoption et de l'impact des alertes en cabine 25
- Rationalisation de l'installation 26

Configuration du tableau de bord

Bon nombre de nos clients se lancent dans la configuration avant ou pendant l'installation, afin de pouvoir déterminer quels paramètres de sécurité seront activés et communiquer ces informations à l'avance aux conducteurs et aux responsables. Vous trouverez ci-dessous quelques-unes des étapes à ne pas négliger.

Créer des rôles d'administrateur, attribuer des utilisateurs et configurer des autorisations de confidentialité

Invitez votre équipe de sécurité principale et vos responsables sur la plateforme Samsara via la page [Utilisateurs et rôles](#). Vous serez invité à choisir un **rôle** pour chaque nouvel utilisateur. Samsara propose divers rôles personnalisés assortis de différents niveaux d'accès et autorisations, y compris des rôles avec et sans accès aux vidéos des caméras embarquées pour des raisons de confidentialité et de sécurité.

CONSEIL DE PRO

Personnaliser vos rôles d'administrateur

En plus de ceux proposés par défaut, vous pouvez créer des rôles d'administrateur personnalisés avec des niveaux d'accès exclusifs pour mieux répondre aux besoins de confidentialité et de sécurité de votre flotte. Par exemple, vous avez la possibilité de contrôler quels administrateurs peuvent visionner et télécharger des vidéos d'incidents. Personnalisez vos rôles d'administrateur via les paramètres de votre tableau de bord Samsara.

Utilisateurs et rôles

KARI FREEMAN	Aiguillage pour Toute l'organisation
DARREL DIAZ	Administrateur en lecture seule pour Toute l'organisation
ELOISE JOHNSON	Administrateur en lecture seule pour Toute l'organisation
EDUARDO GREER	Administrateur en lecture/écriture pour Division NA
JOHANNA FRAZIER	Administrateur en lecture/écriture pour Toute l'organisation

Ajouter des conducteurs

Samsara facilite le « téléchargement par lot » de nouveaux comptes conducteur via un fichier CSV. Vous pouvez commencer par télécharger notre modèle type de fichier CSV (qui contient chacune des colonnes que vous devrez remplir) dans notre centre d'assistance.

CONSEIL DE PRO

Organiser les véhicules et les conducteurs dans votre tableau de bord à l'aide de mots-clés

Les mots-clés permettent de segmenter et regrouper les données par type d'actif, équipes de conducteurs, région, clients desservis et unité commerciale, entre autres. Il est ainsi possible de filtrer rapidement les informations pour trouver celles dont vous avez besoin.

Région 24			+ Ajouter un utilisateur au mot-clé	
Adresse e-mail	Rôle	Modifier		
kari@autohailer.com	Administrateur standard	Modifier	Supprimer	
darrel@autohailer.com	Administrateur standard	Modifier	Supprimer	

Créer des alertes administrateur axées sur la sécurité

Lorsque certains événements se produisent, des alertes en informent les administrateurs par SMS ou par e-mail dans les minutes qui suivent. Ces notifications sont utiles pour prendre des mesures concernant les points identifiés comme prioritaires dans le cadre de votre programme. Vous trouverez ci-dessous quelques-uns des déclencheurs liés à la sécurité pour lesquels vous pouvez créer une alerte administrateur.

ALERTES ADMINISTRATEUR AXEES SUR LA SECURITE

- Caméra embarquée déconnectée
- Conduite brusque
- Accident
- Vitesse
- Bouton d'alarme
- DVIR non sécurisé

Configurer les principaux paramètres de sécurité

Samsara propose divers paramètres de sécurité que vous pouvez personnaliser en fonction des activités et objectifs propres à votre organisation. Une fois l'installation terminée, voici quelques paramètres de sécurité importants à personnaliser.

Configuration des scores de sécurité : Samsara calcule automatiquement un score de sécurité pour chaque conducteur ainsi que les performances globales de votre flotte. Vous pouvez personnaliser ces calculs en définissant des pondérations spécifiques pour différentes catégories, notamment la conduite brusque, les excès de vitesse et la distraction au volant. Vous pouvez également demander à ce que les événements de conduite défensive aient une influence positive sur les résultats. Consultez les meilleures pratiques que nous recommandons pour configurer les scores de sécurité à la page suivante.

Score de sécurité cible : vous pouvez définir un score de sécurité cible pour l'ensemble de votre flotte à partir des paramètres de sécurité. Il apparaîtra dans votre aperçu de la sécurité sur le graphique des tendances en matière de scores de sécurité, qui vous montrera les progrès réalisés au fil du temps.

Sensibilité aux occurrences sévères : vous recevrez automatiquement les paramètres recommandés dans ce domaine en fonction du type de véhicule. Ils vous permettent d'ajuster la sensibilité pour détecter différentes occurrences sévères. Par exemple, vous pouvez l'augmenter la sensibilité afin de repérer plus d'événements ou cesser complètement d'enregistrer certains types d'occurrences sévères.

Brouillage de l'identité : masquez les données relatives aux conducteurs, aux passagers, aux piétons et aux plaques d'immatriculation. C'est l'une des nombreuses façons dont les caméras embarquées avec IA Samsara répondent aux besoins des clients en matière de confidentialité.

CONSEIL DE PRO

Trouver n'importe quel paramètre en quelques secondes grâce au raccourci de recherche sur le tableau de bord

Il est facile de s'y retrouver dans le tableau de bord Samsara. Pour effectuer une recherche ou naviguer entre vos onglets les plus fréquemment utilisés, il suffit de taper sur votre clavier la combinaison **Contrôle + K** pour un PC ou **Commande-K** pour un MacBook depuis n'importe quelle page lorsque vous êtes connecté à cloud.samsara.com.



Meilleures pratiques pour configurer les scores de sécurité

Les scores de sécurité représentent un excellent moyen de mesurer les performances des conducteurs et de l'entreprise, mais aussi d'effectuer le suivi des améliorations au fil du temps. Par défaut, tout score de sécurité est calculé en fonction d'un ensemble d'événements et de comportements qui sont pondérés de manière égale (avec une valeur de 1). La configuration des scores de sécurité vous permet de personnaliser le mode de calcul afin de pouvoir aligner le système sur vos objectifs particuliers et sur les connaissances internes de votre propre flotte. Vous pouvez attribuer à chaque événement ou comportement une valeur de 0 (pour les moins importants) à 10 (pour les plus importants).

Vous vous demandez comment personnaliser vos paramètres ? Vous trouverez ci-dessous les meilleures pratiques que nous recommandons pour configurer les scores de sécurité.

D'ABORD, POSEZ-VOUS DES QUESTIONS

Qu'est-ce qui est important dans le cadre de vos objectifs ?

Quels sont les types d'événements et de comportements évalués par Samsara que vous souhaitez mettre en avant et qui ont un plus fort impact sur le score de chaque conducteur à encadrer ? Par exemple, si votre priorité absolue consiste à accroître la sensibilisation aux excès de vitesse, il faudra peut-être augmenter la pondération de la catégorie « Excès de vitesse ».

Comment voulez-vous que le score moyen et la fourchette des scores se présentent ?

Deux flottes aussi sûres l'une que l'autre pourraient obtenir un score global de sécurité très différent, uniquement en raison de leurs paramètres de score. Voulez-vous un score de sécurité global d'environ 90, avec des scores individuels groupés pour la plupart dans une fourchette de 10 points autour de cette moyenne ? Ou bien souhaitez-vous une moyenne globale plus basse, avec une fourchette plus large de scores individuels ? En général, une plus grande distinction entre les scores individuels permet d'identifier plus facilement les conducteurs les plus performants et les moins performants.

ENSUITE, PRENEZ DES MESURES

Étape 1 : Désactivez (faites passer à 0) les événements ou les comportements qui ne doivent pas avoir d'impact sur vos scores de sécurité.

Étape 2 : Augmentez (faites passer à > 1) les événements ou les comportements qui doivent avoir un plus fort impact sur vos scores de sécurité.

Étape 3 : Si vous souhaitez une plus grande distinction entre les scores de sécurité des conducteurs (permettant d'identifier plus facilement les chauffeurs les plus performants et les moins performants), veillez à augmenter la pondération de plusieurs types d'événements. Remarque : Cela permettra de distinguer davantage les scores des conducteurs, mais en faisant par ailleurs baisser le score de sécurité global de votre flotte.

Étape 4 : Utilisez l'aperçu du score pour voir comment les ajustements affecteront votre score de sécurité global. Une fois la nouvelle pondération enregistrée, ce paramètre s'appliquera aux scores actuels et historiques.

Activer les détections d'événements et les alertes optionnelles par étapes

Les caméras embarquées avec IA Samsara offrent la possibilité de détecter des événements de sécurité et d'alerter les conducteurs dans différents cas. Pour chacun de ces événements, les utilisateurs autorisés peuvent activer la détection (qui fera apparaître ces événements sur l'écran [Messagerie de sécurité](#)) et des alertes en cabine (qui préviendront les conducteurs de ces occurrences en temps réel).

Il peut être tentant d'activer à la fois les détections d'événements de sécurité et les alertes en cabine correspondantes. Les administrateurs comme les conducteurs risquent cependant de se sentir alors submergés et frustrés par les caméras embarquées avant même d'avoir eu le temps d'en constater les avantages. Nous vous recommandons d'effectuer un test pilote pour chaque fonctionnalité avec un sous-groupe de conducteurs, de recueillir leurs commentaires, d'ajuster les paramètres, puis de déployer progressivement les autres fonctionnalités.





Activation de la détection des événements et des alertes en cabine

TYPES D'ÉVÉNEMENTS

QUAND ACTIVER LA DÉTECTION

QUAND ACTIVER LES ALERTES EN CABINE

Les images de ces événements se téléchargeront automatiquement dans votre tableau de bord.

Les conducteurs seront avertis de ces événements en temps réel.

Conduite brusque

Activation effectuée par défaut

À activer une fois que vous aurez ajusté les seuils de sensibilité et que les conducteurs seront à l'aise avec les caméras embarquées (deux à trois semaines après l'installation)

Risque de collision (ex. : distraction au volant, talonnage)

À activer une fois que les responsables de la sécurité seront à l'aise avec la messagerie de sécurité (deux à trois semaines après l'installation)

À activer une fois que vous aurez établi des processus d'encadrement cohérents (au moins quatre semaines après l'installation)

Violations de la politique (ex. : pas de ceinture de sécurité, pas de masque)

À activer sur un sous-ensemble de véhicules à titre de test alors que la précision est réduite

À activer seulement si vous êtes à l'aise avec la précision et les configurations (sinon, attendre que l'événement ne soit plus en mode bêta)

Fonctionnalités bêta

Les clients qui souhaitent activer le mode bêta testeront des fonctionnalités qui sont encore en cours de développement. Ils sont invités à faire part de leurs retours d'expérience à l'équipe produit de Samsara.

ETUDE DE CAS – DISTRIBUTEUR NATIONAL DE VIANDE

Maximisation de l'adoption et de l'impact des alertes en cabine

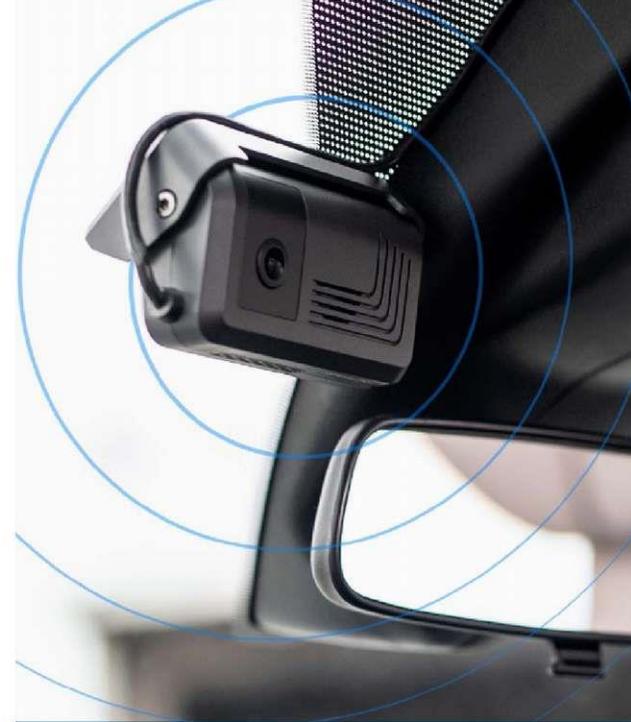
Immédiatement après avoir installé des caméras embarquées avec IA Samsara, l'un de nos clients (un distributeur de viande d'envergure nationale) a activé toutes leurs fonctionnalités. Notamment les alertes en cabine, qui permettent aux caméras de diffuser des messages verbaux ou audio en cas de détection d'un comportement dangereux, comme la distraction au volant, le talonnage ou la conduite brutale.

« Nous avons observé que la caméra commençait immédiatement à parler au conducteur en cas d'occurrence sévère, a déclaré le directeur principal du transport et de la logistique de l'organisation. Ces interactions se produisaient tout d'un coup, et cela a un peu perturbé les conducteurs pendant quelques jours. »

Une fois son déploiement réalisé à environ 50 %, ce client a désactivé les alertes en cabine pour revenir à l'essentiel : la familiarisation des chauffeurs avec les caméras embarquées et l'application conducteur.

« Une fois que tout fonctionnait bien, que les chauffeurs avaient appris à utiliser l'interface de l'application conducteur et qu'ils étaient en mesure de remplir correctement leurs registres, nous avons remis l'accent sur les caméras, a-t-il précisé. Nous avons appris à étaler tout cela dans le temps. »

L'activation ultérieure des alertes en cabine a eu un effet beaucoup plus étendu et plus positif, ce qui montre bien qu'une fois que les conducteurs sont habitués à cette technologie, ils sont plus susceptibles de bénéficier des messages qu'elle fournit en temps réel. « Nous avons constaté que le nombre d'occurrences sévères avait été divisé par dix par rapport à celui enregistré après notre activation initiale. »



POINTS CLÉS À RETENIR

- Lors de l'installation initiale de vos caméras embarquées, laissez les alertes en cabine désactivées.
- Une fois que les conducteurs seront à l'aise avec la présence de caméras, activez les alertes en cabine par étapes pour maximiser leur impact.

Rationalisation de l'installation

Une fois que votre équipe aura convenu d'un plan de mise en œuvre, vous pourrez commencer à installer votre matériel. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pour réaliser une installation en douceur avec un temps d'immobilisation minimal.

Aller au bout de votre plan d'installation

Référez-vous au calendrier de mise en œuvre que vous avez élaboré pour terminer votre processus d'installation. Si des techniciens internes sont chargés d'installer votre matériel, n'oubliez pas de consulter nos guides pratiques consacrés à cette opération.

Activer votre matériel

Une fois votre matériel installé, il est facile de l'activer via votre tableau de bord Samsara. Si vous êtes un nouveau client, vous recevrez un e-mail vous indiquant comment procéder. Il vous suffit de vous rendre sur la page samsara.com/activate, de créer un compte et de suivre les instructions fournies en ligne. Une fois que vous serez connecté, vos appareils seront automatiquement activés. Si vous êtes déjà client, vous pouvez activer un nouvel appareil via votre tableau de bord Samsara.



CONSEIL DE PRO

Augmenter l'efficacité de votre installation grâce à l'application mobile Samsara Fleet

Pour les flottes comptant des centaines de véhicules, le fait de gagner ne serait-ce que quelques minutes lors de l'installation de chaque appareil accélère considérablement les choses. L'installateur mobile Samsara Fleet facilite **la coordination, la confirmation et la finalisation** du processus d'installation :

- Dans l'application mobile Samsara, accédez à l'onglet « Plus », puis sélectionnez « Installer des appareils ».
- Numériser le numéro de série de votre boîtier télématique. À partir de là, vous recevrez des messages vous invitant à vérifier que tout est correctement configuré, et notamment que vous disposez des câbles adéquats pour le véhicule en question.
- Calibrez instantanément votre caméra embarquée en capturant une image de test directement dans l'application mobile.
- Si vous travaillez avec un installateur tiers, l'application propose un rôle spécifique qui permet à votre partenaire d'installer et d'activer intégralement vos appareils sans dépendre d'aucun administrateur.

« Grâce à l'installateur mobile, le temps nécessaire est passé de trente à dix minutes », s'est réjoui Bryan DaParma, président de Hometown Medical Transportation. Cela représente une **diminution de 66 % du temps d'installation**, découlant directement de l'efficacité du flux de travail fournie par l'installateur disponible dans l'[application mobile Samsara Fleet](#) ¹³.

CONSEIL DE PRO

Personnaliser le nom des véhicules pour les différencier

Par défaut, Samsara donne comme nom à chaque véhicule le numéro de série de son boîtier télématique. Cependant, vous pouvez changer le nom de n'importe quel véhicule dans votre tableau de bord Samsara, sous [Paramètres](#). Cela s'avère utile pour distinguer rapidement les véhicules. De plus, en procédant à ce renommage dès maintenant, vous faciliterez l'emploi de mots-clés par la suite, pour encore mieux segmenter les données dans votre tableau de bord.

CONSEIL DE PRO

Contrôler à distance l'installation et le positionnement des caméras embarquées grâce au rapport sur les caméras

Vous voulez vous assurer que vos caméras embarquées sont correctement alignées et pas intentionnellement obstruées par les conducteurs ? Notre [rapport sur les caméras](#) vous offre un moyen simple et rapide d'inspecter visuellement l'ensemble de vos appareils installés et d'identifier tout problème de visibilité concernant les caméras positionnées aussi bien face à la route que face au chauffeur. Sur votre tableau de bord, cliquez sur [Caméras](#) pour voir d'un coup d'œil l'image fixe la plus récente capturée par chacune de vos caméras installées.

13. www.samsara.com/blog/announcing-the-new-installer-experience-in-the-samsara-fleet-mobile-app



03

Communication et formation

LORS DE CETTE PHASE

- Communication transparente et climat de confiance 29
- Réponses aux questions fréquentes des conducteurs 30
- **ÉTUDE DE CAS** : Instauration d'un climat de confiance grâce à une communication transparente 32
- Formation de l'équipe principale, des responsables et des conducteurs 33
- **LISTE DE CONTRÔLE** : Formation de l'équipe principale 34
- Mise en place de processus cohérents d'encadrement des conducteurs 36
- **LISTE DE CONTRÔLE** : Conseils pour mettre en place un processus d'encadrement efficace 38
- **ÉTUDE DE CAS** : Encadrement à grande échelle avec des processus et flux de travail clairs 39

Communication transparente et climat de confiance

Une communication transparente est la clé d'une gestion du changement réussie. Lisez la suite afin de découvrir nos meilleures pratiques pour instaurer un climat de confiance et favoriser une véritable adhésion à votre programme.

Sonder les conducteurs pour connaître leurs préoccupations

Il est compréhensible que les conducteurs puissent avoir des inquiétudes quant au fonctionnement et à l'utilisation de la technologie vidéo embarquée. En réalisant des enquêtes auprès de vos conducteurs, vous pourrez mieux cerner leurs inquiétudes, instaurer un climat de confiance et concevoir des communications adaptées à la culture de votre entreprise.

Diriger en toute transparence

Une communication efficace auprès des employés peut prendre différentes formes. Cela dépendra probablement de la culture et des normes de votre entreprise. Toutefois, bon nombre de nos clients ont constaté que l'organisation d'une réunion à l'échelle de l'entreprise, immédiatement suivie d'une séance de questions-réponses, était un excellent moyen de mettre tout le monde au diapason. Le fait qu'un cadre supérieur fasse une annonce ou partage une vidéo pédagogique peut également aider vos conducteurs à comprendre l'importance de votre programme de sécurité.

Dissiper les mythes dès le début

Les conducteurs pensent souvent que les caméras embarquées seront utilisées comme des « dispositifs d'espionnage » pour les surveiller en permanence. C'est un préjugé qu'il est préférable de dissiper dès le départ. Avant d'installer votre matériel ou d'annoncer des modifications de vos politiques, veillez à instaurer un climat de confiance avec les conducteurs en faisant preuve d'une transparence totale concernant le fonctionnement de la technologie ainsi que ce qu'elle enregistre et à quel moment. Dans vos communications, répondez avec précision aux questions suivantes :

- Quand les images sont-elles automatiquement téléchargées ?
- Le son est-il enregistré ?
- Quelles fonctionnalités sont activées ?
- Quelles alertes en cabine sont activées ?

14. hbr.org/resources/pdfs/comm/achievers/hbr_achievers_report_sep13.pdf

15. www.samsara.com/blog/safety-survey-results

La communication est la clé d'une gestion réussie du changement via les caméras embarquées

70 %

des employés affirment [s'impliquer](#)¹⁴ davantage lorsque la direction communique de manière ouverte au sujet des changements.

93 %

des clients déclarent que les caméras embarquées n'ont pas eu d'impact négatif sur la [rétention des conducteurs](#)¹⁵.



Réponses aux questions fréquentes des conducteurs

Quand les caméras embarquées avec IA Samsara enregistrent-elles ?

Les caméras embarquées avec IA Samsara enregistrent lorsque le véhicule roule ou quelques heures après sa mise en stationnement. Pendant l'enregistrement, des images fixes sont automatiquement téléchargées dans le cloud à quelques minutes d'intervalle. Les vidéos se téléchargent dans le tableau de bord Samsara et sont enregistrées en cas de détection d'un événement de sécurité. Par défaut, les vidéos se téléchargeront automatiquement en cas d'accident ou d'occurrence sévère (comme une conduite brusque). Les vidéos peuvent également se télécharger dans le cas d'événements détectés par l'IA (comme la distraction au volant ou le talonnage) ou d'autres types d'événements (comme les stops glissés) si votre organisation a activé ces fonctionnalités.

Qui a accès aux enregistrements ?

Seuls les utilisateurs autorisés peuvent visionner, demander ou télécharger des enregistrements. Ces derniers peuvent être téléchargés et fournis à des parties prenantes externes, telles que la police ou les compagnies d'assurance, à la discrétion de l'organisation.

Le visage des conducteurs peut-il être flouté pour des raisons de confidentialité ?

Depuis la page de gestion des fonctionnalités, les organisations peuvent choisir d'activer le brouillage de l'identité Samsara, qui masque le visage des conducteurs, des passagers et des piétons, ainsi que les plaques d'immatriculation.

Les utilisateurs peuvent-ils demander des images supplémentaires ?

Les utilisateurs disposant de droits de récupération de vidéo peuvent demander manuellement le téléchargement et l'enregistrement d'une séquence filmée dans le cloud. Cela s'avère utile pour extraire des preuves permettant de disculper les conducteurs d'incidents dont ils ne sont pas responsables et de les exonérer face aux mises en cause injustifiées. Par défaut, sur les caméras objectif avant, seules les 40 dernières heures de conduite sont disponibles pour une demande de récupération de vidéo. Par défaut, sur les caméras double objectif, seules les 60 dernières heures de conduite sont disponibles pour une demande de récupération de vidéo. Les organisations peuvent ajuster leurs paramètres pour augmenter l'espace de stockage total en contrepartie d'une baisse de la qualité vidéo.

Comment les caméras embarquées aident-elles les conducteurs ?

La preuve vidéo est le meilleur moyen d'innocenter les conducteurs accusés à tort d'une collision ou faisant l'objet de toute autre mise en cause injustifiée. En cas de litige, les caméras orientées vers l'intérieur peuvent prouver que le conducteur était concentré et non distrait, dégageant ainsi sa responsabilité. Les caméras embarquées peuvent également contribuer à la sécurité des conducteurs grâce aux alertes préventives et à l'encadrement vidéo.

Demandez à votre contact Samsara de vous fournir des documents destinés aux conducteurs, notamment une présentation plus détaillée du fonctionnement de notre technologie.

Organiser régulièrement des séances d'écoute

L'une des meilleures façons de susciter l'adhésion des conducteurs consiste à s'assurer que leurs préoccupations sont entendues et prises en considération. Si les conducteurs ont l'impression de ne disposer d'aucun espace pour formuler leurs questions ou leurs suggestions, cela peut entraîner des frustrations et nuire à l'efficacité de votre programme. Envisagez d'organiser régulièrement des séances d'écoute, soit à l'échelle de l'entreprise, soit par terminal ou par région. Demandez aux conducteurs de partager les éléments suivants :

- Préoccupations quant à l'exploitation de la technologie
- Questions au sujet de ce que les caméras embarquées peuvent ou ne peuvent pas faire
- Suggestions pour améliorer votre programme

Par exemple, Superior Plus Propane a constitué un comité de conducteurs qui se réunit tous les mois pour éclairer tous les aspects de son programme, depuis les modifications des politiques jusqu'aux processus d'encadrement.

Pour en savoir plus sur l'approche de cette entreprise, reportez-vous à la [page 17](#).

Fournir des ressources avec des informations complémentaires

Les conducteurs peuvent avoir des questions qu'ils n'ont pas envie de poser en personne au sujet de Samsara. C'est pourquoi nous avons rédigé des documents destinés aux conducteurs, que vous pouvez distribuer lors de réunions ou afficher dans votre bureau ou vos terminaux. Notre **page de présentation des caméras embarquées avec AI** et notre **FAQ pour les conducteurs** peuvent se révéler utiles pour faire connaître Samsara avant son déploiement. Votre contact Samsara peut vous fournir des liens vers ces documents.

CONSEIL DE PRO

Comment parler de la diffusion en direct ?

Samsara propose la diffusion en direct sous la forme d'une fonctionnalité optionnelle, que certaines organisations trouvent utile pour former les conducteurs à distance. Si vous choisissez d'activer la diffusion en direct, assurez-vous de communiquer aux conducteurs les renseignements suivants :

- Des alertes audio informent toujours du début et de la fin de la diffusion en direct. Les messages sont : « Diffusion en direct commencée » et « Diffusion en direct terminée ».
- Ces alertes en cabine ne sont pas désactivables. Les conducteurs sauront donc toujours si et quand une diffusion en direct a commencé et quand elle s'est terminée.

Si vous choisissez de ne pas activer la diffusion en direct, nous vous recommandons d'indiquer clairement à vos conducteurs que votre organisation ne se sert pas de cette fonctionnalité. Envisagez d'ajouter ce point à votre politique de sécurité.



ÉTUDE DE CAS – SPRINT WASTE

Instauration d'un climat de confiance grâce à une communication transparente

Sprint Waste est une entreprise de transport de déchets et de location de conteneurs qui compte 14 sites, 400 véhicules et 300 chauffeurs. Grâce à Samsara, elle a enregistré une diminution de 58 % des excès de vitesse et une augmentation de 50 % du nombre de kilomètres par incident de sécurité, tout en réduisant le taux de rotation des conducteurs (déjà très enviable) à 25,6 %, soit trois fois moins que la moyenne du secteur.

Bon nombre de chauffeurs de Sprint Waste avaient vécu des expériences négatives avec des caméras embarquées chez leur précédent employeur et se montraient naturellement sceptiques. « Nous voulions [présenter les caméras embarquées] sous un jour positif et [les] utiliser comme un outil d'implication plutôt que comme une punition », a expliqué Dave Nelson, président de l'entreprise.

Pour que la mise en œuvre soit un succès, la direction a communiqué le calendrier de déploiement à l'avance, en donnant aux conducteurs et au personnel un préavis suffisant. Dans ses communications, la direction s'est concentrée sur l'objectif commun de sécurité des conducteurs et a clairement indiqué la manière dont les caméras embarquées seraient ou non utilisées. M. Nelson a même installé une caméra dans son propre véhicule avant le déploiement à l'échelle de la flotte.

En quelques semaines, les chauffeurs ont été convaincus, surtout après avoir saisi comment les vidéos filmées à bord pouvaient les disculper. « Très peu de temps après avoir commencé à installer les caméras, nous avons eu un accident dont nous n'étions pas responsables et nous avons été exonérés sur place, a ajouté M. Nelson. Nous avons montré cette vidéo à chaque réunion de sécurité, et tout le monde a vu la lumière [...] Nos chauffeurs ont été convaincus. »

Certaines entreprises craignent que leurs conducteurs ne démissionnent à cause des caméras embarquées, mais Sprint Waste a trouvé ce changement positif. Un an après le déploiement de caméras embarquées, son **taux de rotation des conducteurs, déjà très enviable, est passé à 25,6 %**, soit trois fois moins que la moyenne du secteur (qui est de 80 à 90 %). « Nous affichons un taux de rétention nettement supérieur à celui de la plupart des entreprises de notre groupe de référence, et je pense que cela est dû en partie à la façon dont nous utilisons Samsara », a conclu M. Nelson.

POINTS CLÉS À RETENIR

- Prévenez les conducteurs et le personnel suffisamment tôt avant le déploiement.
- Communiquez en toute transparence et concentrez-vous sur votre objectif commun de sécurité.
- Indiquez clairement la manière dont les caméras embarquées seront ou non utilisées.
- Montrez l'exemple ; envisagez d'installer une caméra embarquée dans votre propre véhicule.
- Partagez dès que possible une vidéo réelle ayant permis de disculper un conducteur.

Formation de l'équipe principale, des responsables et des conducteurs

Pour former votre équipe de manière efficace, il est essentiel de procéder par étapes. Chez Samsara, nous recommandons une approche consistant à « former le formateur » : en commençant par rendre votre équipe principale et vos responsables autonomes, vous leur permettez de former ensuite votre équipe terrain et vos conducteurs.

Commencer par rendre votre équipe principale et vos responsables autonomes

Avant de former vos conducteurs, formez votre équipe principale et vos responsables de la sécurité. (Reportez-vous à la phase 1 pour obtenir des conseils sur l'identification des membres de votre équipe principale.) Si vos responsables de la sécurité sont basés dans différentes zones géographiques, pensez à les réunir pour une formation présentielle sur l'utilisation de Samsara. Notre équipe peut vous aider en proposant des formations virtuelles. À la page suivante, vous trouverez une liste utile pour veiller à aborder tous les points indispensables lors de la formation de votre équipe de sécurité principale.

CONSEIL DE PRO

Approche « en cascade » ou de type « former le formateur »

Si vous avez une grande équipe de sécurité, envisagez d'adopter une approche « en cascade » ou de type « former le formateur » pour cette première phase de formation. Au lieu de former votre équipe principale et vos responsables en même temps, occupez-vous d'abord de votre équipe principale, puis demandez à ses membres de former vos responsables. Cette approche s'avère particulièrement efficace si vous avez déjà essayé Samsara et si des membres de votre équipe centrale savent utiliser le tableau de bord et ont établi des flux de travail cohérents. L'adoption d'une approche consistant à « former le formateur » ne contribue pas seulement à garantir une efficacité à grande échelle : elle peut aussi favoriser une plus grande appropriation de la technologie au sein de votre équipe puisque les responsables sont susceptibles de se sentir davantage impliqués dans le processus.



Formation de l'équipe principale

La façon dont vous formerez votre équipe de sécurité principale dépendra de la façon dont vous prévoyez d'utiliser Samsara.

Voici l'essentiel de ce que votre équipe doit savoir faire afin de tirer le meilleur parti possible de Samsara :

Configurer

- Configurer une nouvelle alerte administrateur liée à la sécurité
- Gérer les alertes existantes

- Attribuer des événements aux personnes chargées du suivi

- Envoyer automatiquement certains types d'événements à des fins d'encadrement

- Définir un score de sécurité cible

Examiner les événements de sécurité

- Examiner des événements dans la messagerie de sécurité
- Mettre à jour les états

- Ignorer des événements

- Ajouter manuellement des étiquettes d'événements

Encadrer les conducteurs

- Visualiser votre file d'attente de suivi
- Participer à une séance de suivi et encadrer les conducteurs par comportement

- Marquer des comportements comme « suivi effectué »

- Capturer des signatures

Gérer la sécurité des véhicules

- Examiner et résoudre les DVIR non sécurisés

Enquêter sur les incidents et les mises en cause injustifiées

- Filtrer les pages et les rapports par date

- Télécharger des vidéos

- Demander des images supplémentaires par date et heure par le biais de la récupération de vidéo

- Prouver ou réfuter la proximité des véhicules en cas de mise en cause liée à leur emplacement grâce à la recherche de proximité

Mesurer les améliorations en matière de sécurité

- Analyser les tendances figurant dans l'aperçu de la sécurité
- Identifier les facteurs de risque et les principaux contributeurs dans l'aperçu de la sécurité

- Évaluer les axes d'amélioration à l'aide du rapport comparatif de flotte

Demander à vos responsables de former votre personnel de terrain et vos conducteurs

Une fois que vous aurez formé vos responsables (via une approche « en cascade » ou de type « former le formateur », si vous avez une grande équipe), ils pourront former votre personnel de terrain et vos conducteurs. Demandez à vos responsables de dispenser les mêmes formations que celles qu'ils ont reçues, en insistant sur l'utilisation de l'application conducteur et sur l'usage qui sera fait des caméras embarquées.

Fournir des ressources de formation supplémentaires

Outre les formations virtuelles, vous pouvez envoyer aux membres de votre équipe des documents complémentaires à consulter pendant leur temps libre. Samsara propose divers formats d'apprentissage, allant des cours virtuels aux ateliers en direct, qui peuvent aider votre équipe à se mettre rapidement à niveau. Vous trouverez ci-dessous quelques-unes de nos ressources de formation préférées.

Centre de formation : le centre de formation Samsara est une ressource en ligne qui propose des parcours de formation guidés et des centaines de courts tutoriels vidéo. Pour en savoir plus, rendez-vous sur samsara.com/support/training.

Centre d'assistance : notre centre d'assistance en ligne constitue une riche source d'informations sur les produits Samsara. Vous avez une question ? Vous trouverez la réponse sur kb.samsara.com.

Webinaires : apprenez à utiliser les dernières fonctionnalités auprès des chefs de produit Samsara et obtenez des conseils de notre communauté d'experts. Inscrivez-vous aux prochains webinaires sur samsara.com/fr/webinars.

Bulletin d'information : chaque mois, nous envoyons un bulletin d'information qui présente des trucs et astuces ainsi que l'actualité pertinente du secteur. Inscrivez-vous à cette communication mensuelle sur samsara.com/content/newsletter-signup.

Conseils aux clients : découvrez les trucs et astuces des superutilisateurs et apprenez à tirer le meilleur parti possible de vos produits Samsara. Consultez les conseils de notre communauté sur samsara.com/customers/tips.

CONSEIL DE PRO

Découvrir les dernières fonctionnalités grâce au flux « Nouveautés »

Tenez-vous au courant des fonctionnalités, améliorations et correctifs logiciels de Samsara directement dans votre tableau de bord. Une fois connecté, cliquez sur l'icône de votre profil, puis sélectionnez **Nouveautés** pour faire défiler les messages

Encourager une utilisation régulière et solliciter des retours d'expérience

La meilleure façon pour votre équipe de se familiariser avec Samsara est de commencer à l'utiliser. Parfois, les responsables de la sécurité hésitent à se lancer parce qu'ils ne savent pas trop sur quoi cliquer et craignent de supprimer accidentellement quelque chose. Encouragez-les à explorer le tableau de bord et rassurez-les : la plateforme affichera un message d'avertissement avant toute suppression. Sollicitez activement des retours d'expérience et encouragez les utilisateurs à contacter notre équipe s'ils ont besoin d'aide.

Mise en place de processus cohérents d'encadrement des conducteurs

La cohérence est la clé d'un suivi efficace des conducteurs. Avec Samsara, vous pouvez créer des flux de travail qui vous aident à encadrer vos conducteurs de manière cohérente et efficace à grande échelle.

Clarifier les rôles, les responsabilités et les accords de niveau de service

Avant de commencer à effectuer un suivi des conducteurs avec Samsara, veillez à clarifier les rôles, les responsabilités et les accords de niveau de service de votre équipe. Cela permettra d'éviter toute confusion et de garantir la responsabilisation, deux piliers essentiels pour maintenir l'équité et la cohérence. Voici quelques questions à se poser :

- Qui est responsable de l'examen des événements ?
- Dans quel délai faut-il mettre à jour l'état des événements ?
- Qui est responsable de l'encadrement des conducteurs ?
- Dans quel délai une conversation de suivi avec le conducteur doit-elle avoir lieu ?
- Comment les conducteurs seront-ils encadrés (en personne, par téléphone, etc.) ?

[16. s3-us-west-2.amazonaws.com/corpweb-static/pdf/20190218+Samsara+Safety+Bank/NSTSCCE++Guidance+Document++Effective+Use+of+Onboard+Safety+Monitoring+Technologies.pdf](https://s3-us-west-2.amazonaws.com/corpweb-static/pdf/20190218+Samsara+Safety+Bank/NSTSCCE++Guidance+Document++Effective+Use+of+Onboard+Safety+Monitoring+Technologies.pdf)

[17. s3-us-west-2.amazonaws.com/corpweb-static/pdf/20190218+Samsara+Safety+Bank/NSTSCCE++Guidance+Document++Effective+Use+of+Onboard+Safety+Monitoring+Technologies.pdf](https://s3-us-west-2.amazonaws.com/corpweb-static/pdf/20190218+Samsara+Safety+Bank/NSTSCCE++Guidance+Document++Effective+Use+of+Onboard+Safety+Monitoring+Technologies.pdf)

Importance d'un encadrement cohérent des conducteurs par vidéo

87 %

des accidents de véhicules utilitaires sont dus à une erreur du conducteur ¹⁶.

52 %

de diminution du nombre d'événements liés à la sécurité ¹⁷ s'observe lorsque l'encadrement du conducteur est associé à la télématique et aux caméras embarquées.

Créer et consigner des procédures d'encadrement évolutives

Une fois que vos rôles, vos responsabilités et vos accords de niveau de service sont clairement définis, veillez à consigner vos procédures d'encadrement afin que les responsables et les conducteurs sachent exactement à quoi s'attendre. Envisagez d'ajouter à votre politique de sécurité les points suivants :

- Les événements qui feront l'objet d'un suivi ou non
- La manière et le moment choisis pour effectuer l'encadrement
- Tout comportement relevant de la tolérance zéro
- Un processus clairement défini pour les mesures disciplinaires

Vous trouverez d'autres conseils pour mettre à jour votre politique de sécurité à la [page 15](#).





Conseils pour mettre en place un processus d'encadrement efficace

Présenter les personnes chargées du suivi aux conducteurs

Veillez à ce que les personnes chargées du suivi se présentent aux conducteurs avant d'examiner les événements liés à la sécurité. Même une présentation virtuelle peut contribuer à l'établissement d'une relation amicale.

Encadrer proactivement les conducteurs grâce aux alertes en cabine

Les caméras embarquées avec IA Samsara sont capables de détecter les comportements à risque et d'alerter les conducteurs en temps réel, contribuant ainsi à prévenir les incidents. Samsara peut donc effectuer un suivi proactif des conducteurs dans les moments importants afin que vous ayez moins d'événements à examiner, voire qu'aucun ne se produise.

Créer des alertes administrateur pour les événements critiques en matière de sécurité

Configurez des alertes administrateur pour quelques comportements que vous souhaitez cibler (comme les excès de vitesse) afin d'aider votre back-office à se concentrer sur l'essentiel.

Définir un protocole d'alerte clair

Précisez bien ce qui doit se passer lorsqu'un responsable reçoit une alerte administrateur liée à la sécurité afin que le suivi soit clair et cohérent. Par exemple : après trois alertes de distraction au volant au cours d'un même trajet, appelez le conducteur et demandez-lui de mettre son véhicule à l'arrêt.

Rationaliser les événements à des fins d'encadrement

Vous pouvez configurer certains événements de sorte qu'ils se placent immédiatement dans votre file d'attente de suivi, sans examen préalable. Samsara recommande de configurer les événements particulièrement risqués (tels que les accidents) de telle façon qu'ils soient directement transmis aux personnes chargées du suivi.

Suivre votre politique de sécurité

Définissez comment et quand l'encadrement aura lieu dans votre politique de sécurité (et suivez toujours les processus ainsi convenus).

Automatiser l'affectation des personnes chargées du suivi

Notre fonctionnalité d'affectation automatique peut aider à rationaliser l'examen des événements tout en assurant la responsabilisation nécessaire. Une fois qu'un coach référent est affecté à un conducteur (ou à un groupe de conducteurs via les mots-clés), les événements présents dans la messagerie de sécurité de ce dernier lui seront automatiquement attribués à la fin du trajet du conducteur.

Fournir un retour d'expérience personnel

Les séances de suivi permettent à chaque coach référent de visualiser un résumé des comportements qui nécessitent des activités d'encadrement par conducteur. Les personnes chargées sur suivi peuvent examiner en détail ces comportements et visionner les vidéos des événements associés. L'encadrement fondé sur les comportements répétés permet de gagner du temps et s'avère plus efficace car il permet d'identifier plus facilement les habitudes prises.

Ne pas oublier la reconnaissance positive

Le [NSTSCE](#) a constaté qu'un bon programme de suivi « doit fournir un retour d'information sur les comportements de conduite sûrs, plutôt que sur les seuls comportements à risque, sinon la procédure sera perçue de manière négative. » Dans votre messagerie de sécurité, vous pouvez noter les vidéos illustrant une bonne conduite à mettre en avant lors des réunions de sécurité.

Privilégier la responsabilisation et la cohérence

En matière d'encadrement, la cohérence et l'équité jouent un rôle essentiel. Utilisez la synthèse de suivi pour savoir si l'encadrement se déroule en temps opportun et de manière cohérente au sein de votre flotte. Pour chaque coach référent, vous pouvez consulter un résumé des événements encadrés, examinés et ignorés.

ÉTUDE DE CAS – ABF FREIGHT

Encadrement à grande échelle avec des processus et flux de travail clairs

ABF Freight est la filiale spécialisée dans le chargement partiel d'ArcBest, la 14^e plus grande flotte de véhicules pour le compte d'autrui des États-Unis. Avec 1 600 véhicules routiers, 2 700 véhicules citadins et près de 7 000 chauffeurs, elle avait besoin d'un système rationalisé pour examiner les vidéos d'incidents et encadrer ses conducteurs.

Grâce à Samsara, ABF Freight a pu effectuer le suivi de ses chauffeurs de manière à la fois plus cohérente et plus efficace.

Résultat : une **diminution de 13 % du nombre d'incidents évitables**. Voici comment cette entreprise encadre efficacement des milliers de conducteurs à grande échelle :

- **Elle dispose d'un processus clair d'examen des événements** : les responsables de la sécurité examinent les incidents et leur attribuent la mention « Suivi nécessaire » le cas échéant. Ensuite, ils attribuent l'événement au responsable du conducteur à des fins d'encadrement.
- **Elle ancre ses séances de suivi dans les retours d'information par vidéo** : le responsable du conducteur reçoit un e-mail de Samsara lorsqu'un événement lui est attribué à des fins d'encadrement. Ensuite, il a une conversation avec le conducteur, au cours de laquelle il lui montre la vidéo en lui expliquant ce qu'il a fait et ce qu'il pourrait améliorer. « Les séquences filmées par les caméras embarquées Samsara donnent une idée précise de la situation, a déclaré Josh Lovan, directeur de la sûreté et de la sécurité. Les conducteurs peuvent observer les choses sous un autre angle et les responsables peuvent voir exactement ce à quoi le conducteur était confronté. Un tel niveau de détail fait toute la différence. »
- **Elle utilise les scores de sécurité pour maintenir l'équité et effectuer le suivi des améliorations au fil du temps** : associé au score de sécurité Samsara de chaque conducteur, l'encadrement devient moins subjectif et plus concret. « Nous partageons ce score de sécurité avec le conducteur afin qu'il puisse voir objectivement comment il s'en sort, a précisé M. Lovan. S'il a des questions, les personnes chargées du suivi chez nous les étudieront avec soin et lui expliqueront comment son score a été calculé et comment il peut l'améliorer. »



POINTS CLÉS À RETENIR

- La cohérence est la clé d'un encadrement efficace.
- Créez un processus clair pour examiner et attribuer les événements figurant dans la messagerie de sécurité.
- Ancrez votre conversation dans les retours d'information par vidéo.
- Faites référence aux scores de sécurité des conducteurs pour rendre l'encadrement moins subjectif, maintenir l'équité et effectuer un suivi des améliorations au fil du temps.



04

Amélioration du programme

LORS DE CETTE PHASE

- Déploiement d'un programme de récompenses reposant sur la sécurité 41
- **ÉTUDE DE CAS** : Implication à long terme des conducteurs grâce à des récompenses 44
- Planification d'une sensibilisation et d'une formation en continu 45
- Évaluation des améliorations et maximisation du retour sur investissement 46
- **LISTE DE CONTRÔLE** : Mesure du retour sur investissement du programme de sécurité 47
- **ÉTUDE DE CAS** : Maximisation du retour sur investissement en réduisant les coûts des litiges et des assurances 51

Déploiement d'un programme de récompenses reposant sur la sécurité

Les récompenses constituent une excellente façon d'encourager une conduite sûre, de partager les avantages d'une flotte plus sûre avec vos conducteurs et d'améliorer la rétention de ces derniers. Bien qu'il soit possible de mettre en place un programme de récompenses à tout moment, il est préférable de le faire le plus tôt possible : les récompenses sont extrêmement utiles pour obtenir l'adhésion des conducteurs et favoriser leur implication.

Définir des attentes claires

Tout comme pour l'encadrement, il est essentiel de définir des attentes claires pour votre programme de récompenses. Les conducteurs doivent savoir exactement comment ils sont évalués et où ils se situent par rapport à leurs pairs. Vous pouvez utiliser les scores de sécurité Samsara – qui sont automatiquement calculés selon une combinaison configurable d'événements et de comportements – comme base de votre programme de récompenses pour maximiser la transparence et éliminer toute inquiétude quant à l'équité. Veillez à ce que les conducteurs sachent exactement comment leur score est calculé (voir l'explication dans notre [centre d'assistance](#)) afin qu'ils comprennent comment s'améliorer. Vous leur donnez ainsi la maîtrise de leurs propres performances.

CONSEIL DE PRO

Personnaliser le calcul des scores de sécurité

Vous pouvez personnaliser la façon dont Samsara calcule les scores de sécurité en définissant des pondérations différentes selon les types d'événements. Reportez-vous aux meilleures pratiques relatives à la configuration des scores de sécurité à la [page 22](#).

Configuration des scores de sécurité

Événements et comportements

<input checked="" type="checkbox"/>	Risque de collision Normal (1)	<input type="range" value="50"/>	NORMAL	ÉLEVÉ
<input checked="" type="checkbox"/>	Manque d'attention au volant Mixte	<input type="range" value="50"/>	NORMAL	ÉLEVÉ

Pourquoi investir dans des récompenses ?

79 %

des employés déclarent [travailler davantage](#)¹⁸ lorsqu'ils sentent que leurs efforts sont reconnus.

83 %

des employés affirment que les récompenses les incitent à [s'investir davantage](#)¹⁹ dans leur travail.

48 %

[d'incidents de sécurité en moins](#)²⁰ se produisent dans les entreprises dont les employés sont plus impliqués.

¹⁸ go.globoforce.com/rs/862-JIQ-698/images/ROIofRecognition.pdf

¹⁹ go.globoforce.com/rs/862-JIQ-698/images/ROIofRecognition.pdf

²⁰ www.gallup.com/workplace/236927/employee-engagement-drives-growth.aspx

Instaurer une compétition amicale

D'innombrables études ont démontré qu'une activité ludique a plus de chances d'être réalisée. Par exemple, lorsque l'utilisation des escaliers devient un jeu, les personnes sont [66 %](#) plus nombreuses à choisir de prendre les escaliers plutôt que l'ascenseur. Cette « ludification » a un effet extrêmement sensible sur la psychologie humaine. Mettez en place un tableau de classement à l'échelle de la flotte ou du terminal pour encourager une compétition amicale et motiver les conducteurs à s'améliorer.

CONSEIL DE PRO

Permettre à chacun de voir son classement via l'application conducteur

Les administrateurs peuvent activer le tableau de classement de sécurité dans l'application conducteur Samsara en accédant à [Paramètres > Application conducteur > Fonctionnalités > Scores des conducteurs](#), puis en activant l'option [Tableau de classement de la sécurité](#). Une fois activée, cette fonctionnalité permettra à chaque conducteur de comparer son score de sécurité à celui de ses collègues.

Meilleurs conducteurs

<u>KARI FREEMAN</u>	▲ 2 pts	99
<u>DARREL DIAZ</u>	▲ 0 pt	99
<u>ELOISE JOHNSON</u>	▲ 1 pt	99
<u>EDUARDO GREER</u>	▲ 0 pt	98
<u>JOHANNA FRAZIER</u>	▲ 0 pt	98

Choisir de bonnes récompenses

Afin de maximiser l'engagement, les récompenses que vous choisissez doivent être attrayantes et pertinentes. Veillez à personnaliser vos mesures incitatives en fonction de la culture de votre entreprise. Gardez à l'esprit que chaque incident évité peut représenter des économies de plusieurs milliers d'euros. Partagez une partie de ces économies avec vos conducteurs en offrant aux plus performants d'entre eux des cadeaux monétaires, des avantages spéciaux ou d'autres récompenses. Selon la culture de votre entreprise, vous pouvez soit annoncer le lauréat durant les réunions d'équipe, soit afficher un « mur d'honneur » des conducteurs prudents dans la salle de pause, ou encore envoyer un e-mail de félicitations à toute l'entreprise.

RÉCOMPENSES EFFICACES



Carte cadeau



Affiche ou panneau dans la salle de pause



Gravure sur un mur d'honneur



Écusson, trophée ou certificat



Carte de remerciement personnalisée



Reconnaissance à l'échelle de l'entreprise



Gadgets d'entreprise



Prime salariale



Jour de congé supplémentaire



Café et viennoiseries

Aider tous vos conducteurs à réussir

Les récompenses doivent être inclusives et fréquentes ; en récompensant exclusivement l'élément le plus performant d'une année donnée, vous négligez les conducteurs qui ont fait des progrès significatifs.

Les conducteurs peu performants doivent non seulement être informés du fait que ce nouveau programme est une occasion qui leur est offerte de changer leurs comportements, mais aussi recevoir les ressources, la formation et l'encadrement nécessaires pour y parvenir. Veillez à ce que tous les participants sachent qu'ils ont une chance égale de réussir en distribuant des récompenses mensuelles ou trimestrielles plutôt qu'annuelles.



ÉTUDE DE CAS – DOHRN TRANSFER COMPANY

Implication à long terme des conducteurs grâce à des récompenses

Avec plus de 500 véhicules, 650 chauffeurs et 21 terminaux, Dohrn Transfer Company est l'un des principaux transporteurs de chargements partiels du Midwest. Grâce à un encadrement et des récompenses axés sur la sécurité, cette entreprise a vu diminuer de 88 % le nombre d'occurrences sévères et de 10 % le taux de rotation de ses conducteurs.

En plus de permettre aux nombreux chauffeurs de voir leur classement dans l'application conducteur Samsara, Troy Winthurst, directeur de la sécurité de Dohrn, a trouvé un moyen créatif d'entretenir leur implication dans son programme de sécurité.

« La ludification a permis à nos chauffeurs de voir leurs scores de sécurité hebdomadaires au niveau de l'entreprise. Après avoir constaté à quel point cela suscitait leur intérêt, nous avons commencé à afficher des scores de sécurité mensuels dans chacun de nos terminaux, a expliqué M. Winthurst. Chaque terminal correspondant à un groupe de chauffeurs, ils bénéficient d'un classement interne qui les sensibilise d'autant plus à ce sujet. Cela les a beaucoup mobilisés. »

Pour impliquer davantage ses conducteurs, Dohrn a mis en place un programme de récompenses reposant sur les scores de sécurité Samsara. Les conducteurs routiers et urbains ayant obtenu le score de sécurité le plus élevé dans l'ensemble de l'entreprise ainsi que les deux meilleurs conducteurs de chaque terminal se voient décerner des prix par les dirigeants de Dohrn pour leur engagement en faveur d'une conduite sûre. L'équipe est également en train de créer un « mur de la sécurité » au siège de l'entreprise, regroupant tous les lauréats du prix du meilleur score Samsara afin d'attester leur réussite.

Le renforcement de l'encadrement, de la reconnaissance et de l'investissement des conducteurs a donné des résultats positifs pour Dohrn. « Plus nous impliquons nos chauffeurs en leur procurant des outils pour faciliter leur travail, plus ils veillent à adopter un comportement sûr, a déclaré Robert Howard, directeur de l'exploitation. Nous avons résolument vu notre taux de rétention augmenter. »

Dohrn a constaté une **réduction de 88 % du nombre d'événements liés à la sécurité et une diminution de 10 % du taux de rotation de ses conducteurs**. Cela représente 8 000 dollars d'économies par conducteur en matière de recrutement et de remplacement.

POINTS CLÉS À RETENIR

- Activez la ludification dans l'application conducteur Samsara.
- Si vous disposez d'une grande flotte, affichez les scores de sécurité mensuels des conducteurs dans chaque terminal pour susciter une compétition amicale.
- Récompensez les conducteurs ayant obtenu les meilleurs scores de sécurité dans l'ensemble de l'entreprise et dans chaque terminal afin de maximiser l'implication.

Planification d'une sensibilisation et d'une formation en continu

Même une fois que vous aurez officiellement lancé votre programme de sécurité et que vos processus d'encadrement quotidiens seront au point, n'oubliez pas l'importance de la communication et de la formation en continu. Ce sont deux clés de la réussite à long terme.

Organiser régulièrement des réunions ou des séances de questions-réponses

Envisagez de programmer un rendez-vous récurrent – une fois par mois idéalement – avec vos responsables de la sécurité et vos conducteurs. Profitez de ce moment pour communiquer les modifications apportées à votre programme, souligner les réalisations, distribuer des récompenses et répondre aux questions.

Encourager les retours d'expérience des responsables et des conducteurs

Assurez la réussite durable de votre programme en créant une boucle de rétroaction étroite avec vos responsables de la sécurité et vos conducteurs. Au cours de vos réunions mensuelles, sollicitez activement leurs commentaires sur le matériel, les logiciels et votre programme en général. Posez des questions comme :

- Quelles sont les parties de Samsara que vous préférez et celles que vous aimez le moins ?
- Si vous pouviez changer une chose, de quoi s'agirait-il ?
- Y a-t-il quelque chose qui vous a surpris à propos de Samsara ?



Évaluation des améliorations et maximisation du retour sur investissement

Quelle est la meilleure façon de mesurer l'impact de votre programme ? La réponse est propre à chaque organisation, mais nous avons mis au point des cadres et outils de reporting pour vous aider à évaluer les améliorations et à maximiser votre retour sur investissement.

Effectuer le suivi des améliorations en matière de sécurité grâce aux rapports et analyses

Samsara

Durant la première phase, les rapports Samsara ont servi à fixer des objectifs. Vous pouvez désormais les utiliser pour suivre les tendances en matière de sécurité, identifier les axes d'amélioration, mesurer le taux de réussite et rendre compte des progrès réalisés aux dirigeants :

Aperçu de la sécurité : l'aperçu de la sécurité est la page d'accueil des principales données de sécurité. Cette vue vous permet de visualiser les tendances générales en matière de sécurité, de filtrer par mot-clé pour afficher les tendances segmentées et d'identifier précisément les facteurs de risque qui ont un impact sur vos scores de sécurité. Vous pouvez également fixer un score de sécurité cible et effectuer le suivi des progrès réalisés à l'échelle de votre flotte.

Rapport comparatif de flotte : le rapport comparatif de flotte compare les performances de votre flotte à celles de flottes similaires afin que vous sachiez vous situer par rapport à vos pairs. Cela permet de contextualiser vos données de sécurité. Ce rapport est un excellent outil pour comprendre ce qui constitue vraiment un axe d'amélioration et ce qui atteint ou dépasse les critères de référence des pairs. Vous pouvez ainsi fixer des objectifs de façon plus éclairée.

Mesurer le retour sur investissement dans les domaines clés

Les effets d'un programme de sécurité de la flotte grâce à la vidéo pouvant être variés et étendus, ils s'avèrent parfois difficiles à mesurer. Bon nombre de nos clients ont d'ailleurs constaté que l'impact de Samsara va au-delà de ce qu'ils peuvent mesurer dans leur tableau de bord. Bien que tout bon programme vise à faire ressentir largement ses effets, le défi est de taille : où, quand et comment commencer à mesurer le retour sur investissement ? Sur la page suivante, nous vous proposons six catégories. Lisez la suite pour découvrir nos recommandations concernant le moment et la manière de mesurer le retour sur investissement dans chacun de ces domaines.



Mesure du retour sur investissement du programme de sécurité

01. Incidents

QUOI MESURER

Indicateurs avancés de collisions, notamment les occurrences sévères et les excès de vitesse

Nombre d'incidents et coûts associés

QUAND MESURER

Trois à six mois après avoir commencé à encadrer les conducteurs avec Samsara

Pour obtenir un impact maximal, mesurer avant et après avoir permis à chacun de voir son classement dans l'application conducteur

COMMENT MESURER

Utiliser l'aperçu de la sécurité pour visualiser les tendances générales liées à la fréquence de différents comportements à risque et effectuer le suivi de votre risque global de collision

Séparément, mesurer la fréquence des incidents et les coûts associés avant et après le déploiement de Samsara

02. Disculpation

QUOI MESURER

Incidents ayant donné lieu à une disculpation quand la responsabilité n'était pas engagée

Paiements évités pour mise en cause injustifiée

QUAND MESURER

Commencer à mesurer cela dès la première disculpation d'un conducteur

COMMENT MESURER

Garder une trace des incidents et des mises en cause injustifiées dont vous avez exonéré les conducteurs avec Samsara et estimer combien tout cela aurait coûté autrement



03. Assurance

QUOI MESURER

Sinistres automobiles avec responsabilité

Primes d'assurance

QUAND MESURER

Six à douze mois après le déploiement
(ou après le renouvellement de votre assurance)

COMMENT MESURER

Tenir une feuille de calcul des sinistres automobiles avant et après Samsara

Certains assureurs proposant des réductions ou des subventions pour l'installation de caméras embarquées Samsara (au cas par cas), demander au vôtre s'il peut vous faire bénéficier d'économies

04. Maintenance

QUOI MESURER

Fréquence des travaux de maintenance liés à la sécurité

Coûts de maintenance liés aux incidents ou à l'usure des plaquettes de frein

QUAND MESURER

Six à douze mois après le déploiement

COMMENT MESURER

Garder une trace des travaux d'entretien liés à la sécurité et des coûts associés, y compris les réparations en cas d'incident et les remplacements de plaquettes de frein



05. Rétention

QUOI MESURER

Rétention (ou rotation) des conducteurs

QUAND MESURER

Trois à six mois après la mise en place d'un programme de récompenses axé sur la sécurité

COMMENT MESURER

Comparer votre taux de rotation avant et après le déploiement de Samsara

Pour un impact maximal, mesurer cela après avoir lancé un programme de récompense des conducteurs axé sur la sécurité

06. Marque

QUOI MESURER

Scores CSA

Satisfaction des clients

Nouveaux clients

QUAND MESURER

Six à douze mois après le déploiement

COMMENT MESURER

Comparer vos scores CSA avant et après le déploiement de Samsara

Réaliser un sondage auprès de vos clients ou faire état des nouveaux clients dus à votre historique/programme de sécurité

S'inspirer de notre communauté

L'une des meilleures façons de comprendre l'impact que Samsara pourrait avoir chez vous est de voir les résultats concrets que les autres ont obtenus. Chaque organisation est unique, mais les exemples provenant de tiers peuvent s'avérer utiles à titre d'inspiration pour fixer des objectifs à long terme. Une enquête récente a révélé les informations suivantes :

- **9 clients sur 10** affirment que Samsara a permis de renforcer la sécurité de leur flotte.
- **Plus de 50 % des clients disposant de caméras embarquées Samsara** ont utilisé les vidéos enregistrées pour disculper leurs conducteurs au cours de l'année écoulée, en économisant ainsi 5 000 à 25 000 dollars en moyenne, et jusqu'à 100 000 dollars par an dans certains cas.
- **15 % des clients disposant de caméras embarquées Samsara** ont pu réduire le montant de leur prime d'assurance, bien qu'il soit en hausse dans l'ensemble du secteur.
- **93 % des clients** déclarent que les caméras embarquées n'ont pas eu d'impact négatif sur la rétention de leurs conducteurs.

Que pourriez-vous accomplir avec Samsara ? Résultats concrets de notre communauté

Voici quelques-unes des façons dont nos clients ont amélioré leur sécurité et réduit leurs coûts grâce à Samsara :

- **GP Transco**²¹ a réussi à **réduire de 50 %** le talonnage grâce à l'encadrement vidéo. « L'encadrement avec Samsara a un impact considérable sur notre sécurité. [La vidéo] offre à nos conducteurs différents types d'informations qu'ils n'avaient pas auparavant », a déclaré Steven Stworzyjanek, responsable de la flotte de sécurité.
- **ACV Enviro**²² a réussi à **diminuer de 60 %** le nombre d'incidents, en partie grâce à l'utilisation d'alertes en cabines pour prévenir les conducteurs des risques en temps réel. « L'IA est incroyable, et nous avons constaté une baisse considérable du nombre d'occurrences sévères, a déclaré Donna Miller, vice-présidente de la santé, de la sécurité et de l'environnement. Cela nous donne plus de visibilité que nous n'aurions pu le prévoir. »
- **Sprint Waste**²³ a réussi à **réduire son taux de rotation des conducteurs, déjà très enviable, à seulement 25,6 %** (soit trois fois moins que la moyenne du secteur) en améliorant la cohérence de son encadrement et en instaurant une culture positive fondée sur la sécurité. « Nous affichons un taux de rétention nettement supérieur à celui de la plupart des entreprises de notre groupe de référence, et je pense que cela est dû en partie à la façon dont nous utilisons Samsara », s'est réjoui Dave Nelson, président de l'entreprise.
- Pour découvrir d'autres témoignages de nos clients dans des secteurs d'activité différents, rendez-vous sur samsara.com/fr/customers.

21. www.samsara.com/customers/gp-transco

22. www.samsara.com/customers/acv-enviro

23. www.samsara.com/customers/sprint-waste-services

ÉTUDE DE CAS – SPRINT WASTE

Maximisation du retour sur investissement en réduisant les coûts des litiges et des assurances

Sprint Waste est une entreprise de transport de déchets et de location de conteneurs qui compte 14 sites, 400 véhicules et 300 chauffeurs. En 2019, ses conducteurs ont été disculpés de 52 % du total de leurs incidents grâce aux vidéos Samsara, ce qui s'est traduit par des économies considérables.

Grâce à Samsara, Sprint Waste est en mesure d'éviter les situations de type « parole contre parole », ce qui lui permet d'économiser des millions de dollars en poursuites judiciaires. Dès qu'un accident se produit, Samsara envoie en temps réel une alerte par e-mail aux responsables des opérations concernés (en fonction des mots-clés configurés pour leurs véhicules). En quelques minutes, les images se téléchargent automatiquement sur leur tableau de bord Samsara et ils peuvent facilement envoyer la vidéo au conducteur pour qu'il la partage avec les forces de l'ordre sur place. « Les années précédentes, beaucoup de ces accidents laissaient planer un doute, et nous étions poursuivis. Maintenant, nous pouvons disculper nos conducteurs sur-le-champ. Pas de procès, pas de déclaration à l'assurance », a expliqué Dave Nelson, président de l'entreprise.

Toutes les situations de type « parole contre parole » ne sont pas liées à des accidents ou à des occurrences sévères. Parfois, Sprint Waste souhaite obtenir des images supplémentaires qui ne sont pas associées à un incident et qui ne se téléchargent pas automatiquement dans la messagerie de sécurité. Dans ces cas-là, l'entreprise utilise les fonctionnalités de recherche de proximité et de récupération de vidéo Samsara (qui permettent d'effectuer une recherche par emplacement pour voir quels véhicules se trouvaient à proximité pendant une période donnée, puis d'extraire les images correspondantes) pour exonérer ses conducteurs des mises en cause injustifiées.

En conséquence, Samsara a contribué à protéger la rentabilité à long terme de l'entreprise en réduisant ses coûts d'assurance. « Sans Samsara et les améliorations en matière de sécurité que cette solution a contribué à apporter, l'augmentation du montant de nos primes aurait été plus proche des 30 ou 40 % observés sur l'ensemble du marché que des 12 % dont nous bénéficions, a ajouté M. Nelson. Nous estimons avoir économisé environ 500 000 dollars sonnants et trébuchants en primes d'assurance lors du dernier renouvellement de notre police. »



POINTS CLÉS À RETENIR

- Samsara vous garantit notamment un retour sur investissement en protégeant votre entreprise des coûts associés aux incidents dont vos conducteurs ne sont pas responsables et aux mises en cause injustifiées.
- Disculpez vos conducteurs des incidents dont ils ne sont pas responsables grâce aux vidéos téléchargées automatiquement et évitez les mises en cause injustifiées grâce à la récupération de vidéo à la demande et à la recherche de proximité.
- Parlez à votre assureur de la façon dont vous utilisez Samsara ; vous pouvez peut-être réaliser des économies sur vos primes en raison de la diminution des risques.

Partenaire de votre entreprise à long terme

Au-delà de la sécurité grâce à la vidéo, Samsara peut prendre en charge d'autres aspects, du contrôle des équipements à la visibilité des sites. Samsara fournit des programmes de sécurité IA, une visibilité en temps réel, des flux de travail et des rapports ainsi qu'un écosystème complet pour aider à transformer votre entreprise et à accroître la sécurité, l'efficacité et la durabilité de vos activités.

Pendant le déploiement, votre responsable Customer Success ou votre consultant de la mise en œuvre Samsara sera votre point de contact si vous avez une question ou un problème. Tous deux peuvent vous aider dans les domaines suivants :

- Planification de la mise en œuvre
- Configuration du tableau de bord
- Activation du matériel
- Formation de l'équipe

Pour les organisations dont le déploiement remplit les conditions requises, notre équipe Customer Success peut également proposer les avantages suivants :

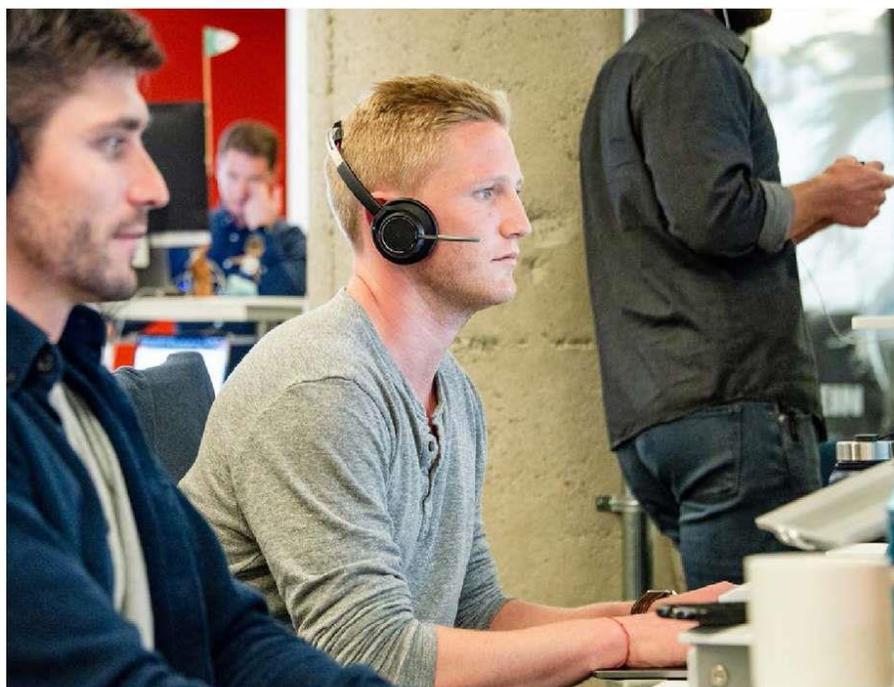
- Assistance sur site tout au long de la mise en œuvre et de la formation
- Examen des activités et analyse du retour sur investissement pendant la phase pilote

ASSISTANCE 24 H/24, 7 J /7

Nous voulons être sûrs que vous recevrez toujours une réponse rapide et utile de la part de Samsara. C'est pourquoi notre équipe d'assistance est basée dans nos bureaux et disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Vous pouvez joindre ses membres à tout moment par chat ou par téléphone, ou bien ouvrir un ticket d'assistance en cliquant sur le bouton [Feedback](#) de votre tableau de bord.

Chat : samsara.com/fr/support

Téléphone : +1 (415) 329-6900





Liste de contrôle pour lancer avec succès un programme de sécurité grâce à la vidéo avec Samsara

1. CONCEPTION DU PROGRAMME

Définition d'objectifs

- Établir une base de référence pour vos performances actuelles
- Choisir des objectifs mesurables et de bons indicateurs du retour sur investissement à long terme

Conception d'un plan de mise en œuvre

- Aligner les parties prenantes internes
- Élaborer un plan d'installation
- Mettre à jour votre politique de sécurité

2. CONFIGURATION ET INSTALLATION

Configuration du tableau de bord

- Créer des rôles d'administrateur
- Ajouter des conducteurs
- Créer des alertes administrateur axées sur la sécurité
- Configurer les principaux paramètres de sécurité
- Activer les détections d'événements et les alertes optionnelles par étapes

Rationalisation de l'installation

- Aller au bout de votre plan d'installation
- Activer votre matériel

3. COMMUNICATION ET FORMATION

Communication transparente et climat de confiance

- Sonder les conducteurs pour connaître leurs préoccupations
- Dissiper les mythes dès le début
- Organiser régulièrement des séances d'écoute

(SUITE)

Formation de l'équipe principale, des responsables et des conducteurs

- Commencer par rendre votre équipe principale et vos responsables autonomes
- Demander à vos responsables de former votre personnel de terrain et vos conducteurs
- Fournir des ressources de formation supplémentaires
- Encourager une utilisation régulière et solliciter des retours d'expérience

Mise en place de processus cohérents d'encadrement des conducteurs

- Clarifier les rôles, les responsabilités et les accords de niveau de service
- Créer et consigner des procédures d'encadrement évolutives

4. AMÉLIORATION DU PROGRAMME

Déploiement d'un programme de récompenses reposant sur la sécurité

- Définir des attentes claires
- Instaurer une compétition amicale
- Choisir de bonnes récompenses
- Aider tous vos conducteurs à réussir

Planification d'une sensibilisation et d'une formation en continu

- Organiser régulièrement des réunions ou des séances de questions-réponses
- Encourager les retours d'expérience des responsables et des conducteurs

Évaluation des améliorations et maximisation du retour sur investissement

- Effectuer le suivi des améliorations en matière de sécurité grâce aux rapports et analyses Samsara
- Mesurer le retour sur investissement dans les domaines clés



samsara

samsara.com/free-trial