

DOSSIER - Télématique : au service des flottes

[+](#) Voir tous les articles de ce dossier

👤 Outils télématiques : de la gestion mais pas seulement

Les finalités de l'exploitation de la télématique embarquée diffèrent selon les entreprises : depuis la volonté d'améliorer les comportements des conducteurs au volant jusqu'au suivi de l'entretien des véhicules. Mais avec l'exploitation des données, la télématique aide surtout à affiner la gestion des flottes et peut aussi contribuer à leur verdissement.

par Frédéric Blin - 11 octobre 2021 - Magazine N°271



Selon l'édition 2021 du Baromètre des flottes et de la mobilité de l'[QArval](#) Mobility Observatory, les deux tiers des entreprises interrogées indiquaient recourir aux « véhicules connectés » ([voir l'encadré](#)). Une proportion importante et qui pourrait encore augmenter. Car au fil des ans, les

prestataires ne cessent de développer des solutions pour permettre aux entreprises de cibler les actions qu'elles souhaitent mener par le biais de la télématique ([voir article](#)).

Accompagner les salariés

Au sein la Fédération de rugby de la région Pays de la Loire, l'équipement de la flotte en télématique embarquée s'est ainsi fait en lien avec le développement d'une toute nouvelle activité : celle des conseillers techniques de club. « Nous avons été choisis comme ligue pilote pour recruter et mettre en place ces conseillers techniques qui interviennent auprès des clubs sur le bassin de la région Pays de Loire », retrace Jean-Jacques Diez, membre du bureau directeur de la Ligue de rugby des Pays de la Loire.

Pour leur activité, ces conseillers techniques ont bien sûr été dotés de véhicules, avec un parc de neuf Kangoo et Clio deux places financés en location. Et pour les responsables de cette fédération régionale s'est d'emblée posée la question du suivi de ces personnels lors de la mise à la route de ce parc. « Nous avons été confrontés à la réalité de salariés livrés à eux-mêmes, seuls sur les routes. Il nous paraissait important de les accompagner », justifie Jean-Jacques Diez.

C'est vers [QOptimum Automotive Group](#) et son outil [QMapping Control](#) que cet organisme sportif a décidé de se tourner pour mener à bien cette mission. Peu familier de ces outils, Jean-Jacques Diez s'est avant tout attaché à la disponibilité des équipes du prestataire pour l'aider dans l'installation. « Nous avons consulté plusieurs prestataires. Ce qui m'a orienté vers Optimum Automotive Group, c'est le contact avec le commercial qui est à proximité. Il peut répondre à mes questions et apporter des solutions rapidement lorsque je rencontre des difficultés avec l'application. À chaque fois, il s'en est occupé dans les meilleurs délais », avance Jean-Jacques Diez. Les neuf véhicules des conseillers techniques, financés en location, sont maintenant équipés en télématique depuis quatre ans.

La question de l'éco-conduite

Jean-Jacques Diez consulte une fois par mois l'outil pour vérifier l'ensemble des données liées à la flotte. « Je vérifie aussi régulièrement que le boîtier fonctionne correctement », complète ce responsable. À noter que le dispositif a également été employé au début de son exploitation dans le but d'améliorer les comportements d'éco-conduite. Mais cette utilisation n'a pas été approfondie. « Cela revenait à comparer les consommations réelles avec les indications de consommation du

constructeur. Nous ne pouvons donc dégager que des indications sur les performances des conducteurs, mais assez imprécises compte tenu des différentes conditions d'utilisation. Mais cela peut être utile pour des piqûres de rappel sur la conduite », estime sur ce point Jean-Jacques Diez ([lire le témoignage](#)).

La situation se veut assez semblable pour le CHU de Toulouse où jusqu'ici, le suivi des comportements de conduite ne s'étend pas à l'éco-conduite. « Nous n'avons pas d'actions de pilotage spécifique sur ce thème par le biais de notre outil télématique Kuantic. Mais pour ce suivi, nous allons doter d'une solution le parc de poids lourds que nous allons renouveler en 2022 et qui représente 50 % de notre facture de carburant », anticipe Matthieu Fleureau, directeur équipements hôtellerie logistique. Début 2022, les premiers poids lourds renouvelés seront ainsi équipés d'un dispositif télématique. La flotte de ce centre hospitalier universitaire compte 200 véhicules de tous types, avec environ 150 véhicules légers et le reste en véhicules métier : ambulances ou poids lourds ([lire le reportage](#)).

Pour le reste des conducteurs du CHU, le suivi des comportements de conduite n'est pas encore d'actualité mais il se profile dans un futur proche. « Avec notre prestataire qui cherche à développer son accompagnement client, nous sommes en train de rendre plus limpides les informations remontées des boîtiers. Nos objectifs sont de bénéficier d'une analyse plus détaillée des comportements de conduite et d'identifier les actions à mener », projette Matthieu Fleureau.

Pour le CHU de Toulouse, faire appel à la télématique a aussi pour visée d'améliorer le suivi de l'entretien des véhicules. « Jusqu'ici, notre parc ne restait neuf que peu de temps ; dès lors qu'il y avait un ou deux accrochages, les conducteurs ne prenaient plus soin des véhicules. Désormais, nous demandons de déclarer systématiquement les problèmes pour que nous puissions intervenir », explique Matthieu Fleureau.

Mieux suivre l'entretien

L'arrivée de la télématique a aussi offert l'occasion de construire, entre les différents services de l'hôpital et l'équipe de la gestion de parc, des « contrats d'interface » : « Ces documents décrivent les engagements que nous prenons sur la maintenance et l'entretien des véhicules, et ce que nous demandons aux conducteurs dans le cadre de leur utilisation », détaille Matthieu Fleureau. Pour leur part, les conducteurs bénéficient, grâce à la télématique, de véhicules mieux suivis « pour les emmener à la révision ou encore planifier leur récupération, et les comportements de ces conducteurs sont plus encadrés », ajoute-t-il.

Pour la branche Rhône-Alpes de SNEF Telecom, spécialiste des infrastructures de télécommunication, l'installation de la télématique en 2019 avait aussi pour objectif de disposer d'un outil afin de suivre au quotidien l'utilisation des véhicules. « Nous voulions par exemple recevoir une alerte en cas de défaillance », indique Julien Boussemart, chef de l'agence SNEF Telecom de Bron (69).

La flotte de cette filiale du Groupe SNEF se divise en deux catégories : des véhicules de service, conduits par les agents techniques jusqu'aux cadres, et des utilitaires employés par les techniciens sur le terrain. L'outil télématique de Kuantic est exploité pour l'ensemble de ce parc. « Aujourd'hui, environ 90 % des 90 véhicules en sont équipés, les 10 % restants seront restitués cette année », reprend Julien Boussemart.

La piste de la sécurité routière

Ce dispositif a montré son efficacité très rapidement, dès l'année suivant son installation chez SNEF Telecom. « En 2020, nous avons subi deux sinistres pour lesquels nous avons reçu une alerte immédiatement, avant même que les collaborateurs ne nous appellent », relate Julien Boussemart. Avec les données remontées par les boîtiers, ce responsable a aussi pu mieux appréhender a posteriori les conditions de ces accidents. « En analysant les données avec Axodel, nous avons compris les circonstances, notamment le rôle de la vitesse », complète-t-il. Un constat qui a ensuite conduit à lancer des mesures de formation pour les salariés concernés ([lire le témoignage](#)).

Au CHU de Toulouse, le responsable du parc, en s'appuyant sur l'outil télématique, peut retrouver plus facilement les auteurs des infractions au Code de la route, ce que l'équipe de gestion de la flotte de ce centre hospitaliers avait beaucoup de mal à faire jusqu'ici. En parallèle, la géolocalisation n'est pas employée pour suivre les déplacements des agents de l'hôpital. « Mais nous bénéficions a posteriori d'alertes sur les véhicules qui quittent le département. Nous mettons aussi en corrélation les trajets avec les missions afin de nous assurer qu'il y a bien une justification », décrit Matthieu Fleureau. Qui constate dans l'ensemble peu de dérives. « Les données de consommation de carburant sont aussi mises en corrélation avec les dépenses de carburant afin de nous assurer que les cartes carburant servent exclusivement pour les besoins professionnels », poursuit-il.

Remonter des données fiables

Les équipes de La Forézienne, filiale d'Eiffage spécialisée dans le terrassement, n'exploite pareillement aucune fonctionnalité de géolocalisation de l'outil télématique de WeNow pour ses véhicules. « Ce n'était pas notre but en allant chercher ce prestataire, confirme Benoît Klein. Pour la géolocalisation, nous travaillons déjà avec un prestataire pour nos véhicules de chantier. » D'ailleurs, contrairement aux dispositifs qui exploitent la géolocalisation, très peu d'informations issues des boîtiers sont remontées directement au gestionnaire du parc. Les seules données récoltées par ce responsable sont liées à la consommation globale et aux kilométrages parcourus par la flotte dans son ensemble. Des données utiles pour la gestion du parc et que Benoît Klein juge plus fiables que celles des reportings issues des cartes carburant.

Un outil de gestion

La flotte de La Forézienne compte 165 véhicules tous attribués : des utilitaires de type fourgons et Kangoo, et des véhicules de société. C'est début 2021 que cette société a entamé l'équipement de sa flotte avec le dispositif de WeNow, dorénavant présent dans l'ensemble des véhicules.

Car c'est surtout du côté de la gestion du parc qu'une entreprise peut mettre à profit les remontées d'informations de la télématique, particulièrement grâce aux données récoltées sur les kilométrages. Chez SNEF Telecom, ce recueil des données implique aussi bien les véhicules en location que ceux en achat, la flotte étant pour moitié partagée entre ces deux modes de financement. « Avec la télématique, je peux me procurer les kilométrages sans avoir à appeler les conducteurs », relève Julien Boussemart. Cette information est entre autres utile pour optimiser les contrats de location de l'entreprise. Julien Boussemart, qui effectue un bilan trimestriel des kilométrages, peut ainsi procéder si nécessaire à des substitutions entre les véhicules les plus et les moins kilométrés de son parc (voir aussi l'encadré page 56).

Réajuster les contrats

Au CHU de Toulouse, les données récoltées serviront pareillement à terme à envisager des substitutions entre les véhicules les plus et les moins employés par les différents services. « Désormais, dans la flotte de véhicules de service, nous avons essentiellement un seul modèle, le Captur. Il correspond au plus grand nombre d'usages que l'on peut constater au CHU. Nous pouvons donc changer facilement les véhicules d'affectation selon leur niveau d'utilisation, un niveau d'utilisation à évaluer en fonction des conditions du contrat de location qui prévoit un maximum de 10 000 km par an sur trois ans », expose Matthieu Fleureau.

À plus longue échéance pour ce responsable, la meilleure connaissance des pratiques des services du CHU via ces remontrées d'informations pourrait laisser envisager des évolutions dans les motorisations des véhicules du parc. « Ce qui remonte jusqu'ici de nos observations est que 80 % des véhicules parcourent moins de 50 km par jour. Avec les données que nous avons sous la main, nous allons pouvoir faire des propositions à ces services pour des solutions de motorisations alternatives, hybrides ou électriques », projette Matthieu Fleureau. Dans le cadre de cette évolution, l'apport de la télématique est aussi de donner au responsable du parc les arguments objectifs pour convaincre les conducteurs du bien-fondé des décisions, et les rassurer sur l'adéquation entre les performances ces motorisations alternatives et l'usage qui sera fait des véhicules. « Grâce à la télématique, nous pouvons prendre de telles décisions de manière éclairée, alors qu'auparavant, c'était l'avis du conducteur contre le nôtre. Aujourd'hui, nous avons inversé ce rapport de force, d'abord dans l'intérêt des usagers et pour un meilleur pilotage de notre parc », pointe Matthieu Fleureau.

Réorganiser et verdir la flotte

Chez La Forézienne, l'exploitation de la télématique répond essentiellement à une recherche d'amélioration des performances environnementales des 165 véhicules en parc. « La flotte représente 98 % de notre facture énergétique », indique Benoît Klein, responsable qualité environnement et performance de l'entreprise. Une action sur les comportements de conduite s'imposait donc comme un des leviers d'amélioration du bilan carbone de La Forézienne, « avant que notre parc ne soit remplacé par des véhicules moins polluants », anticipe ce responsable.

Améliorer le bilan carbone

Quant à la question du retour d'investissement de l'outil télématique, « l'économie réalisée ne sera pas à la hauteur de la dépense », répond Benoît Klein. À qui son prestataire WeNow a annoncé un gain possible de 15 % au maximum sur les frais de carburant. « Un objectif que nous n'atteindrons pas en une année mais le gain financier n'est pas notre premier moteur », rappelle ce responsable. Outre l'amélioration de la conduite en effet ([lire le témoignage](#)), l'entreprise mène une action de compensation carbone de ses émissions que son prestataire offre de réaliser par le biais d'actions de reforestation.

DOSSIER - Télématique : au service des flottes

[+](#) Voir tous les articles de ce dossier



Retrouvez tous les prestataires sur cette
thématique

