



COMMENT ATTIRER ET GARDER LES MEILLEURS CHAUFFEURS

***Nos 10 meilleurs conseils pour attirer les talents
routiers des moyennes et petites flottes!***

RÉSUMÉ

CONSEIL 1

*Apprendre à se connaître dans son rôle
d'employeur* — 4

CONSEIL 2

Attirer le bon candidat pour le poste — 6

CONSEIL 3

*Recruter une nouvelle génération de
collaborateurs* — 8

CONSEIL 4

Améliorer les conditions de travail — 10

CONSEIL 5

Ouvrir la porte à de nouveaux candidats — 12



CONSEIL 6

Embaucher des saisonniers — 14

CONSEIL 7

Accueillir les nouveaux employés — 16

CONSEIL 8

Prenez soin de vos chauffeurs — 18

CONSEIL 9

Proposer des parcours de carrière précis — 20

CONSEIL 10

L'entrevue de fin d'emploi — 22

1

APPRENDRE À SE CONNAÎTRE DANS SON RÔLE D'EMPLOYEUR

Dans un marché du travail concurrentiel, il est crucial pour une entreprise de savoir se "vendre" de façon convaincante auprès de nouvelles recrues potentielles. Mais si vous souhaitez conserver les nouvelles recrues, vous devez tenir vos promesses. Le meilleur moyen d'y parvenir est de savoir exactement quels sont les points forts, et les points faibles, de votre entreprise.

ÉTAPE 1 : ÊTES-VOUS UN BON EMPLOYEUR?

Ce processus commence par un long et sérieux regard dans le miroir et ***par le fait d'apprendre à vous connaître en tant qu'employeur.***

- Prévoyez du temps pour revoir les valeurs et la mission de votre flotte et de votre entreprise. Qu'est-ce qui est important pour vous : le service client, la rapidité de livraison, la culture d'entreprise? Comment priorisez-vous votre temps et vos ressources? Êtes-vous concentré sur la croissance de votre entreprise? Sur l'établissement de relations solides dans votre communauté locale?
- Demandez-vous : est-ce que je voudrais travailler pour moi? Évaluez les promesses que vous faites aux nouvelles recrues et à votre propre personnel, du salaire aux avantages sociaux et aux incitatifs. Tenez-vous régulièrement ces promesses?

Selon une enquête McKinsey¹, si un employé estime que son objectif correspond à celui de son entreprise, cela renforce son engagement et sa fidélité et augmente les chances qu'il recommande votre entreprise à d'autres membres de son réseau.



ÉTAPE 2 : EN QUOI VOUS DÉMARQUEZ-VOUS?

Une fois que vous avez plongé en profondeur, organisez vos pensées dans une analyse simple mais efficace de vos forces, faiblesses, opportunités et des menaces, également connue sous le nom d' "analyse SWOT". Cela peut paraître compliqué, mais c'est en réalité assez simple : connaître vos forces, vos faiblesses, vos opportunités et vos menaces vous aidera à conserver les bons chauffeurs et à en attirer de nouveaux. À l'aide de cette analyse, réfléchissez à **la manière dont vous gérez votre entreprise, dont vous pouvez vous améliorer et anticiper les opportunités et les défis.**

S

Comment vendre au mieux votre **FORCES** pour attirer les futurs collaborateurs?

Avez-vous un meilleur salaire ou de meilleurs avantages sociaux? De meilleurs itinéraires? De meilleurs camions?

O

Sur quelles **OPPORTUNITÉS** pouvez-vous appuyer pour constituer votre flotte?

Pouvez-vous intégrer de nouvelles technologies dans vos processus?

W

Comment pouvez-vous renforcer un point **FAIBLE** pour répondre aux attentes de vos meilleurs chauffeurs?

Avez-vous besoin de proposer un meilleur équipement?
De meilleures conditions de travail?

T

Comment pouvez-vous minimiser une **MENACE**?

Jetez un œil à ce que les concurrents proposent aux nouvelles recrues et faites mieux!

ÉTAPE 3 : PARLEZ ET ÉCOUTEZ VOS EMPLOYÉS

La prochaine étape, et sans doute la plus critique, consiste à interagir avec vos employés de manière significative.

- **Passez du temps avec eux**, en tête-à-tête ou en petits groupes de travail afin de bien comprendre ce qui les motive et les engage. Qu'est-ce qui les inquiète ou les préoccupe? Qu'est-ce qui les pousse à rester dans l'entreprise ou qu'est-ce qui pourrait leur donner envie de chercher ailleurs?
- Déterminer si **la façon dont ils perçoivent l'entreprise correspond à la façon dont vous percevez l'entreprise.**

Nous avons demandé aux propriétaires de flottes européennes de nous donner leur avis concernant la manière de faire connaissance avec leur personnel. Voici ce qu'ils avaient à dire :

" ... il s'agit d'être honnête et de faire preuve de bienveillance. Nous essayons d'organiser des journées de sortie pour notre personnel une fois tous les trois mois."

— Propriétaire d'une entreprise de transport française

"Lorsque de nouveaux chauffeurs rejoignent l'entreprise, les directeurs principaux les invitent à déjeuner et les mettent en contact avec l'un des chauffeurs les plus expérimentés pendant les deux premières semaines."

— Propriétaire d'une entreprise de transport britannique

(1) Enquête McKinsey Individual Purpose, août 2020 – (2) selon une étude « Driver Shortage Management & Switch to Sustainable Tyre » menée par Ducker et Michelin en mars 2022





ATTIRER LE BON CANDIDAT POUR LE POSTE

Votre personnel constitue la pierre angulaire de votre parc automobile, aussi vous devez pouvoir compter sur leur qualification, leur motivation et leur engagement. Trouver la bonne solution pour votre entreprise est un véritable défi, mais ces conseils vous aideront à commencer à creuser jusqu'à trouver l'aiguille dans la botte de foin!

GAGNEZ DU TEMPS À L'AVANCE

Tout d'abord, vous devrez **rédigier une description de poste claire et inclusive.**

Si vous publiez le même poste depuis des années, pensez à prendre le temps de vous asseoir avec les membres actuels de l'équipe pour obtenir leurs commentaires et proposer une offre d'emploi plus récente et plus pertinente.

- Ça devrait être accrocheur, clair et concis.
- **Utiliser un langage inclusif.** Études¹ constatent que les formulations non genrées (il ou elle/ils) attirent 42 % plus de candidats que les formulations genrées. N'oubliez pas que les candidates représentent environ la moitié du bassin de recrutement!
- **Soyez honnête et à l'avance** sur vos attentes et les réalités du travail.
- **Soyez axé sur les employés** et soulignez la manière dont leur travail contribuera à l'entreprise, au marché et aux employés eux-mêmes.

**UTILISER DES TEXTES
NON GENRÉS ATTIRE**

42%

PLUS DE CANDIDATS



ÊTRE FLEXIBLE

N'oubliez pas que nous vivons à l'ère du numérique et que les candidats, notamment les jeunes générations, sont habitués à communiquer en ligne et par vidéo.

- **Présélection des candidats** par l'intermédiaire d'entretiens téléphoniques ou vidéo fait gagner du temps à tout le monde.
- Une étude Gartner² a montré que 86 % des entreprises ont mené des entretiens d'embauche par vidéo pendant la pandémie. Et selon une étude HireVue³, les effets sont durables : 23 % des entreprises sont passées à des entretiens exclusivement virtuels, même après l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie.
- Une autre tendance se prépare également : **interviewer les candidats par messages textes**. Même si cela peut paraître impersonnel, cela permet aux candidats de répondre aux questions pendant les heures de travail, sans avoir à s'absenter pour un entretien. Vous souhaitez probablement également intégrer d'autres méthodes d'entretien, mais cela constitue un avantage évident pour ceux qui sont déjà sur le marché du travail.
- **Évitez les rappels excessifs** et demandez aux candidats de rencontrer plusieurs personnes à la fois.

VENDRE VOTRE ENTREPRISE ET VOTRE CULTURE

N'oubliez pas ça, **vous interviewez des candidats tout autant qu'ils vous interviewent vous!** Utilisez le processus d'entretien pour trouver la meilleure correspondance possible. Vendez-les sur les valeurs de votre entreprise, l'environnement de travail, la culture de votre entreprise et d'autres bénéfices et avantages. Surtout, **soyez honnête et direct**. Vous devrez tenir vos promesses une fois qu'ils seront embauchés. Selon le ministère américain du Travail, un **mauvais recrutement** peut coûter aux entreprises au moins 30 % des revenus attendus de l'individu la première année!

Nous avons demandé aux propriétaires de flottes européennes de nous donner leur avis concernant la manière d'attirer le candidat idéal. Voici ce qu'ils avaient à dire⁴ :

“C'est un mélange de rémunération et d'horaires de travail flexibles, notamment dans le camionnage aéroportuaire.”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport allemande*

“Il faut se démarquer car c'est actuellement un marché de salariés. Vous devez obtenir une bonne offre d'emploi et bien énumérer les bénéfices que votre entreprise a à offrir. ”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*

“Pour améliorer le processus de recrutement, nous avons réduit le nombre d'entretiens par candidat, de quatre à deux entretiens. ”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport française*

“Rédigez des offres d'emploi qui pointent vers une carrière dans la gestion des transports et pas seulement comme chauffeur. ”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*

(1) une étude ZipRecruiter « des millions d'offres d'emploi » (2016) – (2) Enquête Gartner RH auprès de 334 responsables RH réalisée le 13 avril 2020 – (3) selon le rapport HireVue 2021 Global Trends Report — (4) selon à une étude « Driver Shortage Management et Switch to Sustainable Tyre » menée par Ducker et Michelin en mars 2022.





RECRUTER UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE COLLABORATEURS

Les entreprises de camionnage internationales s'intéressent de près à un nouveau vivier de talents : les employés¹ de la génération Z. Les membres de la génération Z en âge de travailler d'aujourd'hui ont entre la fin de l'adolescence et le début de la vingtaine et constituent la première génération d'employés "natifs du numérique", c'est-à-dire ayant grandi entièrement à l'ère de la technologie. Ces jeunes employés sont constamment sur Internet, que ce soit sur les médias sociaux, les sites de diffusion en continu, les sites de jeu ou encore les sites de recherche d'emploi. Vous devrez les rejoindre sur ce terrain!

LE FLOU TECHNOLOGIQUE

Ce qui a commencé comme un média "social" s'est étendu bien au-delà des amis, des blagues et des photos de vacances. Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et TikTok ont tous brouillé les frontières entre les aspects personnels et professionnels des réseaux sociaux. Pendant que vos futures recrues défilent pour le plaisir, elles sont également à la recherche d'un emploi en même temps.

CRÉER UNE BASE D'ACCUEIL

Bien que ce ne soit pas votre seul outil, le site Web de votre entreprise est le cœur de votre activité en ligne. Assurez-vous que votre page d'accueil et votre processus de candidature sont adaptés aux comportements de navigation mobile. Tous vos comptes de réseaux sociaux renvoient ici, alors assurez-vous qu'ils contiennent tout ce dont un futur candidat pourrait avoir besoin :

- Des descriptions de poste à jour.
- Vidéos et photos de recrutement.
- Une description de l'entreprise, comprenant les bénéfices, les avantages et la culture.

96%

**DES CAMIONNEURS
POSSÈDENT UN TÉLÉPHONE
INTELLIGENT**

SOYEZ ENGAGEANT ET AUTHENTIQUE

Si ce n'est pas déjà fait, il est temps de **créer une présence en ligne** sur diverses plateformes de médias sociaux qui vont au-delà du site Web de votre entreprise afin de commencer à interagir avec la génération Z. Ces natifs de l'ère du numérique passent environ **six heures¹** sur les réseaux sociaux tous les jours!

- **Publier des vidéos d'employés** qui sont impatients de découvrir votre **site Web et vos réseaux sociaux** : ils peuvent échanger à propos de leurs expériences personnelles, souligner les avantages du travail et expliquer pourquoi ils aiment travailler pour votre entreprise.
- Demandez à vos employés de **partagez ces publications pour prolonger** votre portée dans la communauté du camionnage.
- **Créer des publications sur le recrutement**, publier des photos et des vidéos qui parlent d'une carrière dans le camionnage, de la vie quotidienne, de la culture et des avantages de l'entreprise.

FOCUS SUR LES PRINCIPAUX DÉBOUCHÉS

Les habitudes en ligne de la génération Z diffèrent de celles des générations plus âgées. Par exemple, seuls **30 %²** sont actifs sur LinkedIn, mais près de la moitié sont sur TikTok, et encore plus sont sur **Instagram**. Ces géants des réseaux sociaux s'adaptent aux habitudes de leur public et certains ont même commencé à **intégrer des outils de recherche d'emploi dans leurs plateformes**. TikTok a récemment lancé une version pilote des **Reprises TikTok**, "conçu pour continuer à développer et à améliorer TikTok en tant que nouveau canal de recrutement et de découverte d'emplois", selon un communiqué de presse. Les demandeurs d'emploi peuvent postuler à des emplois à l'aide de vidéos créatives, courtes et informatives créées sur la plateforme.

PENSEZ LOCAL

- Contactez votre communauté locale en **publiant vos offres d'emploi sur les sites d'emploi locaux**. En France, par exemple, TruckFly a récemment lancé un site d'emploi en ligne où les camionneurs peuvent rechercher des offres d'emploi par région.
- **Connectez-vous avec des candidats potentiels par l'intermédiaire des pages Facebook**. Les camionneurs en France, en Espagne et en Allemagne, par exemple, ont créé des communautés en ligne populaires.

Nous avons demandé aux propriétaires de flottes européennes d'échanger avec la **nouvelle génération d'employés** – voici ce qu'ils avaient à dire⁴ :

“Avoir une forte présence sur les réseaux sociaux est utile. Nous utilisons Twitter, LinkedIn et Facebook pour attirer de nouveaux chauffeurs”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*

“Nous publions de nouveaux postes de conducteur sur notre site Web et faisons appel à une très bonne agence d'emploi. Le vôtre doit se démarquer car de nombreuses entreprises recherchent actuellement des chauffeurs. ”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*

(1) Génération Z : née après 1996 — (2) Rapport sur le comportement des mobiles et des applications de YPulse 2021 – (3) Fiche d'information sur les médias sociaux du Pew Research Center en avril 2021 – (4) selon une étude « Driver Shortage Management et Switch to Sustainable Tyre » réalisée par Ducker et Michelin en mars 2022.



4

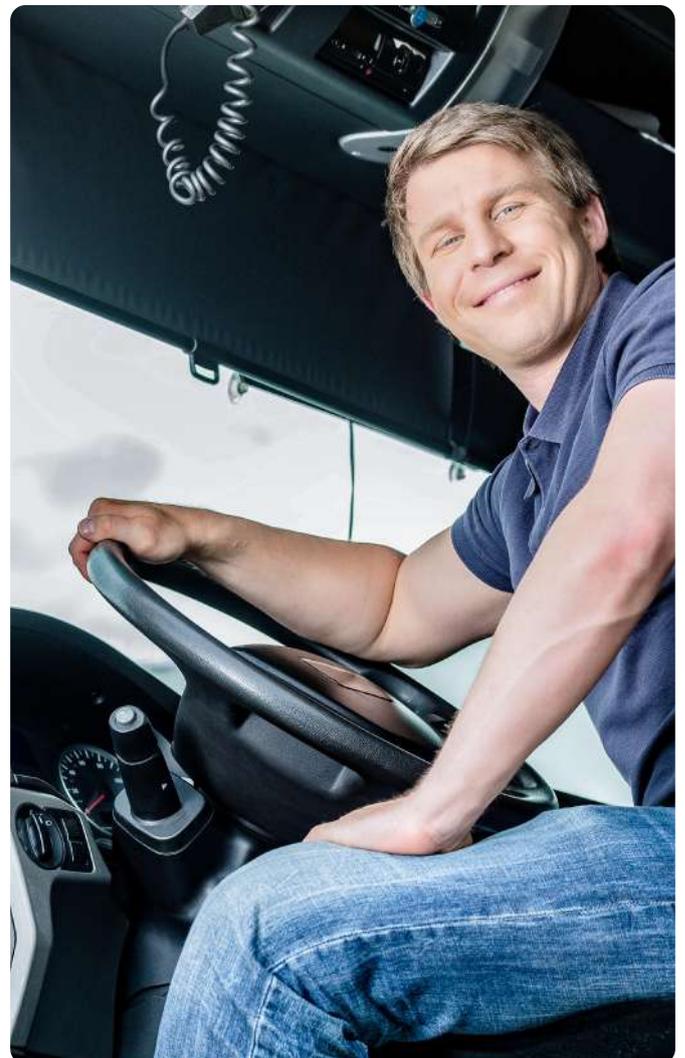
AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Il est largement admis que les chauffeurs de camion ont un travail difficile, avec de longues heures de travail et beaucoup de temps loin de chez eux. Ajoutez à cela les défis sanitaires et économiques provoqués par la pandémie et, en tant que propriétaire d'une entreprise de transport cherchant à embaucher et à retenir de bons chauffeurs, vous avez un défi de taille à relever. En effet, les études¹ indiquent que les salariés, en particulier ceux issus des jeunes générations, préfèrent démissionner plutôt que de rester dans un emploi qui ne leur convient pas. De plus, 91%² de la génération Z³ sont ouverts à l'idée de changer d'emploi. Dans une telle conjoncture, quels sont les moyens de fidéliser ses collaborateurs? Si le salaire est certainement un argument de poids pour conserver son personnel, la mise en place de meilleures conditions de travail peut également constituer un bon point de départ.

MONTREZ-LEUR QUE VOUS VOUS SOUCIEZ D'EUX

Le facteur le plus important pour les employés tient dans le fait de **travailler pour une entreprise qui se soucie de leur bien-être**, selon une étude Gallup⁴. La société d'analyse a identifié cinq facteurs qui contribuent au bien-être : professionnel, social, financier, communautaire et physique.

Commençons avec le **bien-être professionnel**. Les employés d'aujourd'hui ne recherchent pas seulement un emploi, ils recherchent une carrière, ce qui passe par le **développement professionnel**. Ils souhaitent développer leurs compétences, se fixer des objectifs professionnels et gravir les échelons, le tout avec le soutien de leur employeur. Cela peut prendre la forme d'une formation sur le terrain, de programmes de mentorat associant des chauffeurs expérimentés à de nouveaux arrivants ou d'ateliers de compétences. Offrir ces opportunités d'apprentissage vous aide non seulement à conserver des travailleurs dévoués, mais peut également être utilisé pour en attirer de nouveaux.



CULTURE D'ENTREPRISE

Les relations sur le lieu de travail ont toujours fait partie intégrante de la culture d'entreprise – et après la pandémie, elles sont plus importantes que jamais. En fait, **avoir un ami au travail est le principal facteur de bonheur au travail pour 70 %⁵ des employés.** Du point de vue de l'employeur, cela signifie créer des opportunités pour que les membres de votre équipe interagissent les uns avec les autres, que ce soit par le biais de sessions de formation, d'événements de consolidation d'équipe ou de fêtes d'entreprise planifiées autour des vacances, des anniversaires ou des événements sportifs. Votre investissement ici sera rentable à long terme à hauteur de **50 % des salariés ayant des relations de travail étroites se sentent plus liés à leur entreprise.**



DES EMPLOYÉS AYANT DES AMIS DE TRAVAIL SE SENTENT PLUS LIÉS À LEUR ENTREPRISE.

L'ÉQUILIBRE TRAVAIL-VIE

Travail flexible est devenu un mot à la mode depuis la pandémie : les employés souhaitent de plus en plus travailler à domicile ou organiser leurs propres horaires. Bien que ces types d'avantages soient impossibles dans le secteur du camionnage, il existe d'autres moyens d'**appliquer le principe de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.** Vous pouvez proposer à vos employés une politique de vacances flexible, leur accorder un jour de congé le jour de leur anniversaire ou accorder des vacances supplémentaires aux chauffeurs aux horaires les plus chargés.

Nous avons demandé aux propriétaires de flottes européennes de nous donner leur avis concernant la manière d'améliorer les conditions de travail – voici ce qu'ils avaient à dire⁶ :

“Nos chauffeurs sont régulièrement qualifiés grâce à des formations internes et externes, ils disposent d'une liste de souhaits gratuite lors de l'achat de nouveaux camions et nous fournissons également des bons pour un dîner familial. ”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport allemande*

“Les nouveaux chauffeurs sont invités aux formations et aux célébrations (fêtes de Noël, etc.) avant même de commencer à travailler.”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport allemande*

“En 2021, nous avons augmenté les salaires des chauffeurs d'environ 20 %. De plus, les chauffeurs bénéficient d'un transport depuis et vers leur domicile. Nous proposons des forfaits médicaux et d'autres primes pour un bon travail. ”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport polonaise*

“Certaines entreprises mettent à disposition des chauffeurs un appartement, aident leurs conjoints à trouver du travail, financent des formations ou des permis pour les jeunes chauffeurs. ”

— *Propriétaire d'une entreprise de transport française*

(1) Un nouvel article de recherche de Randstad, publié par Business Insider en avril 2022 – (2) enquête menée en ligne aux États-Unis par The Harris Poll pour le compte de Personal Capital du 29 juillet à août 2021 – (3) Gen Z : nés après 1996 – (4) Étude Gallup, 2018 — (5) Rapport Gallup sur l'état du lieu de travail américain, 2017 – (6) Témoignages recueillis lors de l'étude « Driver Shortage Management et Switch to Sustainable Tyre » menée par Ducker et Michelin en mars 2022.





OUVRIR LA PORTE À DE NOUVEAUX CANDIDATS

Si la pénurie de chauffeurs peut être attribuée à divers facteurs tels que l'économie, la pandémie, les conditions de travail difficiles, etc., un facteur clé à ne pas négliger est la diversité. Aux États-Unis, par exemple, les tuckers ont tendance à être majoritairement des hommes blancs d'âge moyen – avec seulement 12,4 % de conductrices, 23,4 % de chauffeurs non blancs et 60 % de chauffeurs de 45 ans ou plus¹. Ces statistiques révèlent un énorme vivier de talents inexploités : chez les jeunes et chez les femmes.

LE FUTUR EST FÉMININ

Les femmes représentent environ la moitié de la population mondiale, mais représentent pourtant entre 10² à 12,4%³ de la population des camionneurs. Si cela ne suffit pas à vous convaincre d'embaucher davantage de femmes, le **Institut américain de recherche sur les transports⁴** a révélé les femmes sont en réalité des conductrices plus sûres que les hommes. Par exemple, ce sont :

- 73 % moins susceptibles de recevoir une contravention pour avoir grillé un feu rouge
- 70 % moins susceptibles de recevoir une contravention pour avoir dépassé la limite de vitesse de plus de 15 miles
- Une description de l'entreprise, comprenant les bénéfices, les avantages et la culture.

GEN Y ET Z FRAPPANT À LA PORTE

Étant donné qu'une grande majorité des camionneurs sur la route ont plus de 45 ans, nombreux sont ceux qui affirment que l'industrie pourrait bénéficier d'un élan de jeunesse et de nouveaux chauffeurs talentueux. En fait, le point de mire concernant l'attraction des jeunes chauffeurs a attiré l'attention de la plus haute fonction des États-Unis : celle de président. Joe Biden a lancé le **Safer Driver Apprenticeship Pilot Program (Programme pilote d'apprentissage d'une conduite sécuritaire pour les jeunes chauffeurs)**, permettant aux chauffeurs dès 18 ans d'explorer une carrière dans le camionnage interétatique (auparavant réservé aux chauffeurs de +21 ans). De nombreux autres pays emboîtent le pas et se tournent également vers la jeune génération. Ils découvrent que ce vivier de talents est non seulement désireux de se lancer dans le monde du travail, mais que cette stratégie peut également contribuer à maintenir la population de camionneurs alors que de nombreux chauffeurs actuels commencent à atteindre l'âge de la retraite. Alors réfléchissez à **établir un partenariat avec une école de conduite locale, contacter des écoles secondaires et des collèges** parler d'une carrière dans le camionnage et créez votre propre processus d'apprentissage!

(1) Données du Bureau of Labor Statistics des États-Unis pour le transport par camion, 2021 – (2) Enquête Freightwaves « Women in trucking », 2019 – (3) Données du Bureau of Labor Statistics des États-Unis pour le transport par camion en 2020 – (4) American Transportation Research Institute (ATRI), 2018 – (5) Étude Glassdoor, « Diversity et Inclusion Workplace Survey » Septembre 2020 – (6) Témoignages recueillis lors de l'étude « Driver Shortage Management et Switch to Sustainable Tyre » menée par Ducker et Michelin en mars 2022 – (7) Étude Glassdoor, « Diversity et Inclusion Workplace Survey » Septembre 2020.

EX-MILITAIRE, FUTUR CHAUFFEUR

Un autre groupe inexploité et hautement qualifié de chauffeurs est constitué d'anciens militaires. En raison de leur entraînement, le personnel militaire a tendance à être un chef de file naturel, travaillant dur, orienté vers l'équipe. Beaucoup ont de l'expérience avec la machinerie lourde, l'équipement et même la conduite de gros véhicules. Certains programmes comme **Conduisez pour 500** se sont concentrés sur ce vivier de talents et offrent des bourses pour les cours et les certifications de permis de conduire commercial.

Les jeunes générations qui entrent aujourd'hui sur le marché du travail recherchent plus que jamais la diversité sur le lieu de travail. En fait, **76 %⁵ considèrent la diversité comme un facteur déterminant** lors de la recherche d'un nouvel emploi. C'est donc le moment idéal pour élargir votre réseau et diversifier votre flotte!

Nous avons demandé aux propriétaires de flottes européennes de nous donner leur avis concernant la manière d'ouvrir les portes à de nouveaux candidats. Voici ce qu'ils avaient à dire⁶ :

"Nous disposons d'un centre de formation pour jeunes chauffeurs et avons jusqu'à présent toujours trouvé des apprentis, dont certains restent dans l'entreprise."

– Propriétaire d'une entreprise de transport allemande



76%

**DES EMPLOYÉS CONSIDÈRENT
LA DIVERSITÉ COMME UN
FACTEUR DÉTERMINANT LORS
DE LA RECHERCHE D'UN
NOUVEL EMPLOI⁷**



EMBAUCHER DES SAISONNIERS

Pour beaucoup, la période de Noël évoque cadeaux, fêtes et bonne humeur. Pour les chauffeurs de camion, en revanche, cela peut-être une période éprouvante, caractérisée par des heures de travail à rallonge, des délais serrés et énormément de pression. Ces dernières années, nous avons vu les achats de Noël en ligne prendre le pas sur les ventes en magasin et les événements commerciaux mondiaux tels que le Black Friday et le Cyber Monday, qui se sont transformés en une Cyber Week à part entière. Comment les propriétaires d'entreprises de transport peuvent-ils faire face à des pics monumentaux de demande?

PORTER PLUSIEURS CHAPEAUX

Le défi est clair : si vous embauchez suffisamment de chauffeurs pour passer confortablement la période des fêtes, vous aurez un surplus de camionneurs en janvier. D'un autre côté, si vous n'embauchez pas d'aide supplémentaire, votre flotte de chauffeurs se sentira surchargée de travail et vous pourriez les perdre à cause de l'épuisement professionnel ou d'une offre d'emploi plus attractive. **Embaucher du personnel saisonnier** pour vous aider à traverser les périodes chargées pourrait bien être la solution!

L'idée derrière le "déploiement rotatif" est que les propriétaires de flotte **embauche de nouveaux chauffeurs pour gérer la charge de travail supplémentaire** pendant les périodes de pointe et les employer ailleurs dans l'entrepôt ou le dépôt pendant les mois les plus calmes. C'est gagnant-gagnant pour tout le monde :

- Le travail des nouveaux chauffeurs est **facilité** en passant seulement des semaines ou des mois à la fois "au travail"
- Les camionneurs **apprennent à porter plusieurs casquettes** et bénéficient de perspectives de carrière sur et hors route
- Les propriétaires de flotte **obtiennent une aide supplémentaire** dont ils ont besoin pendant les périodes de pointe, sans l'engagement financier lié à l'embauche de chauffeurs à temps plein.

UNE TENDANCE EN PENTE ASCENDANTE

À l'échelle mondiale, les ventes de e-commerce en 2021 ont atteint près de 4 900 milliards de dollars, soit une augmentation de taille par rapport aux ventes de 2019, qui ont atteint 3 300 milliards de dollars. Il y a de fortes chances que cette période des fêtes soit encore plus chargée que la précédente, ce qui en fait le moment idéal **pour commencer à planifier une période intense.**



(1) Enquête Statista "Ventes au détail du e-commerce dans le monde de 2014 à 2025".



MICHELIN
FOR MY BUSINESS



ACCUEILLIR LES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Quel que soit le domaine considéré, débiter dans un nouvel emploi représente forcément une étape importante. Dans le secteur du camionnage, on peut même parler d'un véritable bouleversement, tant au niveau du mode de vie que des habitudes de travail. Gardez cela à l'esprit quand vous accueillez de nouvelles recrues. Prenez le temps de les intégrer comme il se doit dans votre parc de véhicules. C'est rassurant pour les nouveaux arrivants et bénéfique pour le moral de l'ensemble de l'équipe.

LE WAGON DE BIENVENUE

Les premières impressions comptent dans toutes les situations et le lieu de travail n'est pas différent! Si vous souhaitez que les nouveaux arrivants se sentent chez eux dans votre entreprise, vous devez vous concentrer sur **l'intégration et la consolidation d'équipe dès le premier jour.**

- **Associez les nouvelles recrues à des employés expérimentés.** Donner aux nouveaux arrivants une personne-ressource leur permet de les contacter plus facilement et d'obtenir des réponses à toutes leurs questions sans avoir l'impression d'être "déranger" n'importe qui. Cela les aide également à s'intégrer à la culture de l'entreprise et à la routine quotidienne.
- **Organisez un déjeuner de bienvenue** avec au moins une personne ou toute l'équipe. Planifiez ensuite des réunions régulières après une semaine, un mois, trois mois et six mois pour fixer des objectifs à atteindre et faire en sorte que les nouveaux arrivants se sentent pris en charge.
- **Publier un message de bienvenue** sur le site Web de votre entreprise ou sur vos comptes de réseaux sociaux pour que chacun sache qui il est! Cela ouvrira la porte à des échanges en ligne et en personne entre collègues et à un sentiment général de convivialité.

Nous avons demandé aux propriétaires de flottes européennes de nous donner leur avis sur l'accueil des nouveaux employés. Voici ce qu'ils avaient à dire¹ :

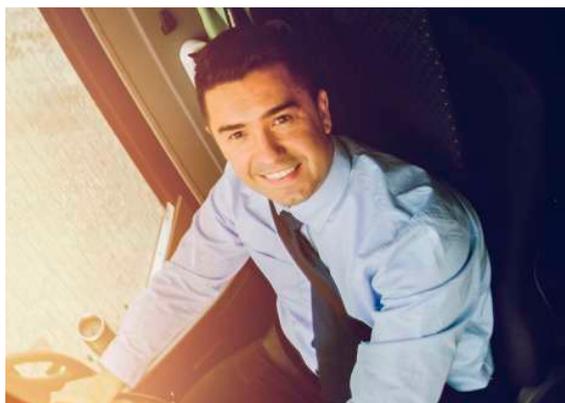
"Les chauffeurs attendent un certain niveau de confort : la technologie de l'habitacle est un bon moyen de les attirer, notamment en matière de divertissement et de communication. Nous leur remettons des iPad. "

— *Propriétaire d'une entreprise de transport française*

"Tous ceux qui rejoignent notre entreprise reçoivent un nouveau téléphone/ordinateur portable afin de pouvoir communiquer facilement avec nos bureaux. "

"Équiper les nouveaux collaborateurs des bons outils crée de l'harmonie et un lieu de travail agréable. "

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*



(1) Témoignages recueillis lors de l'étude « Driver Shortage Management et Switch to Sustainable Tyre » menée par Ducker et Michelin en mars 2022 – (2) Étude du Brandon Hall Group « The True cost of a bad Hire », 2015 – (3) Glassdoor rapport.



LIGNES DE COMMUNICATION OUVERTES

Vos chauffeurs passeront un temps considérable sur la route, la plupart seuls. Donnez-leur les outils dont ils ont besoin pour se sentir **heureux et épanoui** – professionnellement et personnellement.

- **Gardez-les à jour.** Donnez à tous les nouveaux arrivants un manuel ou un manuel contenant des directives de procédure, techniques et de sécurité – quelque chose auquel ils pourront se référer tout au long de leur carrière. Pensez à envoyer régulièrement des liens vers les actualités du secteur, les réglementations internes et externes et les mises à jour des politiques afin qu'ils soient toujours au courant.
- **Gardez-les à jour.** La technologie a rendu beaucoup plus facile le contact avec la flotte et avec les proches! Pensez à fournir à tous vos employés des appareils remis par l'entreprise, tels que des téléphones intelligents, des tablettes ou des ordinateurs portables.
- **Divertissez-les.** Les nuits sur la route peuvent être longues et les journées consécutives peuvent devenir solitaires. Offrez aux membres de la flotte des abonnements à des services de lecture en continu de vidéos ou d'écoute en continu de musique pour les occuper.

Alors que les enquêtes² indique qu'une **bonne intégration peut augmenter la rétention de 82 %**, beaucoup d'employeurs n'investissent pas dans le processus. En fait, près de la moitié³ des collaborateurs estiment que leur intégration aurait pu être meilleure. Ne laissez pas cela arriver à votre flotte!





PRENEZ SOIN DE VOS CHAUFFEURS

Une fois les nouvelles recrues embauchées, vous devrez veiller à ce qu'elles restent fidèles à votre entreprise! L'une des meilleures façons d'y parvenir est de leur montrer que vous vous souciez de leur bien-être. Que ce soit par vos actes ou vos paroles (de préférence les deux!), voici quelques idées pour vous mettre sur la bonne voie.

PRENDRE SOIN DE LEUR BIEN-ÊTRE PHYSIQUE

Une étude australienne¹ a montré que les camionneurs avaient reçu un diagnostic de trois ou plus problèmes de santé chroniques, soit près de quatre fois plus que la moyenne du pays (les maux de dos, l'obésité et les problèmes musculo-squelettiques étant en tête de liste). Les principaux facteurs contribuant à ces problèmes de santé comprennent :

- Passer de longues heures assis au volant
- Options limitées de nourriture et de boissons saines dans les relais routiers et sur la route
- Possibilités limitées d'exercer

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

Les propriétaires de grandes entreprises de transport ont **embauché des entraîneurs en bien-être** pour aider leur flotte de chauffeurs à fixer des objectifs de forme physique, à animer des séances d'entraînement et à fournir des conseils en matière de nutrition et de sommeil. Ces entraîneurs peuvent aider les chauffeurs à suivre et mesurer leurs progrès et les motiver à rester sur la bonne voie. Même si un autocar à temps plein dépasse probablement le budget de nombreuses petites flottes, vous pourriez envisager **d'investir dans des séances de formation régulières** couvrant divers sujets. Ces séances peuvent avoir lieu en personne ou diffusées en ligne. Et si vous rencontrez des difficultés pour impliquer vos chauffeurs, vous pouvez gamifier le processus et offrir des récompenses aux camionneurs qui atteignent leurs objectifs.



DES CONDUCTEURS CONSOMMENT LA MAJORITÉ DE LEURS REPAS DANS LEUR VÉHICULE², SELON UNE ÉTUDE BRITANNIQUE³

(1) Étude BMC Public Health « La santé physique et mentale des chauffeurs de camion australiens », 2022 – (2) Charité routière Compagnie de freinage et d'assurance Ligne directe – (3) Recherche de la British Dietetic Association (BDA) – (4) International Journal of Recherche Environnementale et Santé Publique « Sommeil et santé mentale des chauffeurs de camions », 2018 – (5) Témoignages recueillis lors de l'étude « Driver Shortage Management et Switch to Sustainable Tyre » menée par Ducker et Michelin en mars 2022.

NE PAS NÉGLIGER LE BIEN-ÊTRE MENTAL

Ce n'est un secret pour personne : les chauffeurs de longue distance passent beaucoup de temps sur la route, la plupart du temps seuls. D'un autre côté, même si les chauffeurs sur de courtes distances travaillent principalement dans les limites de leur ville ou de leur région, ils sont confrontés au stress des embouteillages et aux interactions fréquentes avec d'autres chauffeurs métropolitains. Selon une **étude européenne⁴, 13,6 % des chauffeurs souffrent de dépression, 27,5 % sont confrontés à l'insomnie et 7,9 % à l'anxiété.**



CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

Montrez votre soutien en prenant régulièrement contact avec vos chauffeurs long-courriers en leur donnant les outils nécessaires pour rester en contact avec l'entreprise, vos collègues et vos proches. Vous pouvez également les divertir pendant vos déplacements grâce aux abonnements sponsorisés par l'entreprise aux services de streaming musical ou vidéo. Pour vos chauffeurs court-courriers, organisez-leur des sessions de formation axées sur la gestion du stress routier et les interactions avec le grand public.

Et n'oubliez pas qu'un peu de reconnaissance fait beaucoup de chemin! **Mettez en lumière vos meilleurs chauffeurs** sur vos pages de réseaux sociaux avec des témoignages vidéo de leurs collègues ou superviseurs ou leur photo et une liste des raisons pour lesquelles ils excellent dans leur travail. N'ayez pas peur de faire venir toute l'équipe et **de solliciter des commentaires positifs** à propos de votre star du camionnage, puis partagez-la par l'intermédiaire un courriel à l'échelle de l'entreprise, sur votre site Web ou sur les plateformes de réseaux sociaux.

Nous avons demandé aux propriétaires de flottes européennes de nous donner leur avis **prendre soin des camionneurs**, voici ce qu'ils avaient à dire ⁵ :

"Long-distance drivers have to contend with many things, long working days, long periods away from home, disrespect when loading or unloading goods at the customer, danger and risk on the road."

— *Propriétaire d'une entreprise de transport allemande*

"Équiper les nouveaux collaborateurs des bons outils créent de l'harmonie et un lieu de travail agréable."

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*

"...il s'agit d'être honnête et de faire preuve d'une nature bienveillante. Conduire des camions peut être un travail solitaire, vous devez donc penser à la santé mentale des employés. Nous essayons d'organiser des sorties pour notre personnel une fois tous les trois mois et d'avoir une page Facebook où les gens peuvent discuter."

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*

"Créer un environnement de travail où les chauffeurs se sentent heureux et appréciés! Cela inclut la proposition de repas chauds au petit-déjeuner/déjeuner et nous avons créé un comité social pour les sorties."

— *Propriétaire d'une entreprise de transport britannique*

"Nous sommes à l'écoute des problèmes : l'humanité passe avant tout! Nous nous efforçons constamment de créer une atmosphère de travail détendue où chacun se sent à l'aise."

— *Propriétaire d'une entreprise de transport allemande*



PROPOSER DES PARCOURS DE CARRIÈRE PRÉCIS

Un employé performant est un atout formidable, qu'il soit chauffeur derrière un volant, responsable d'un service administratif ou formateur de la nouvelle génération de camionneurs. Il convient de vous assurer que vos nouvelles recrues et vos chauffeurs vétérans connaissent tous les débouchés qui s'offrent à eux au sein de l'entreprise. Ils en tireront une source de motivation quotidienne et un gage de loyauté.

AU BLOC DE DÉPART

Lorsque de nouveaux chauffeurs rejoignent votre flotte, **jumelez-les** avec un chauffeur expérimenté pour les aider à apprendre les ficelles du métier. Les mentors les aideront non seulement à démarrer du bon pied, mais ils pourront également parler aux nouvelles recrues enthousiastes des différentes opportunités au sein de l'entreprise à l'avenir.

La majorité des nouveaux chauffeurs débiteront probablement leur carrière sur des trajets longue distance. Une fois qu'ils ont gagné votre confiance et fait leurs preuves, **parlez-leur des futurs itinéraires** en camionnage régional ou local. La possibilité de rester plus près de chez eux ou de respecter des horaires standards peut motiver les chauffeurs à s'en tenir aux itinéraires long-courriers jusqu'à ce qu'ils passent à l'étape suivante de leur carrière.

UNE AVANCÉE VERS LA GESTION

Alors que certains chauffeurs sont heureux de passer leur temps sur la route, d'autres voudront peut-être rechercher d'autres opportunités qui mettent à profit leur expérience au volant dans un bureau. Cela pourrait inclure **certains rôles de gestion ou de répartition**, par exemple. Ce changement peut être gagnant-gagnant pour vous et votre chauffeur. Par exemple, s'ils ont déjà subi la pression des objectifs de livraison à temps ou la solitude des nuits passées sur la route, ils seront mieux équipés pour encourager les autres chauffeurs et les garder motivés. D'autres rôles au bureau peuvent inclure le mentorat de nouveaux chauffeurs, de superviseurs sur site ou de chefs de bureau. Veillez à décrire toutes les possibilités à votre flotte de chauffeurs.

94%

DES EMPLOYÉS' ONT INDIQUÉ QU'ILS RESTERAIENT PLUS LONGTEMPS DANS UNE ENTREPRISE QUI INVESTIT DANS LEUR DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL.

(1) ClearCompany « statistiques de développement empLoyee », 2021 – (2) Témoignages recueillis lors de l'étude « Driver Shortage Management et Switch to Sustainable Tyre » menée par Ducker et Michelin en mars 2022.

FORMER-LES POUR L'AVENIR

Quel que soit leur objectif, il est extrêmement important d'être clair sur le calendrier. S'il peut être encourageant d'envisager de gravir les échelons, les salariés peuvent vite se décourager s'ils n'ont pas l'impression d'évoluer assez vite. Prenez le temps de leur établir un parcours professionnel et discutez ouvertement et régulièrement de leurs progrès. Une fois que vous avez défini leurs objectifs, mettez en place des programmes de formation ou de mentorat pour les aider à évoluer professionnellement.

Nous avons demandé à une société de transport européenne de nous répondre fournir un cheminement de carrière clair

— voici ce qu'ils avaient à dire² :

“Lorsque de nouveaux chauffeurs rejoignent l'entreprise, les directeurs principaux les invitent à déjeuner et les mettent en contact avec l'un des chauffeurs les plus expérimentés pendant les deux premières semaines.”

— Propriétaire d'une entreprise de transport britannique

“Les chauffeurs ont fréquemment accès à des formations avec des outils de qualité.”

— Propriétaire d'une entreprise de transport française

“Nos chauffeurs sont régulièrement perfectionnés grâce à des formations internes et externes.”

— Propriétaire d'une entreprise de transport allemande





L'ENTREVIU E DE FIN D'EMPLOI

Rien n'est jamais acquis : même dans les meilleures relations professionnelles. Un tournant familial, une réorientation professionnelle, une possibilité à saisir ou un départ à la retraite, sont autant de motifs qui peuvent amener un chauffeur à quitter votre parc automobile. Chaque départ offre à la société l'occasion d'apprendre et de progresser, que les circonstances soient en lien avec le travail proprement dit, qu'elles n'aient aucun fondement professionnel ou qu'elles se situent entre les deux.

CHOISIR TON MÉTHODE

Certaines entreprises préfèrent les entretiens de sortie en face à face, tandis que d'autres optent pour enquêtes ou questionnaires en ligne. Vous seul pouvez savoir quelle méthode convient le mieux à votre flotte de chauffeurs. Voici quelques éléments à garder à l'esprit lorsque vous décidez :

- Les entretiens en personne peuvent être incroyablement fructueux car ils permettent de poser des questions complémentaires. Mais il y a un revers à la méthode en face à face : le silence. Certains employés peuvent ne pas se sentir à l'aise pour parler franchement de leur travail ou de leurs relations avec les employés et la direction, surtout en présence de leur superviseur direct.
- Les enquêtes et les questionnaires peuvent être un excellent moyen de poser des questions cohérentes et obtenez une réponse honnête de la part des membres de votre équipe. Le seul inconvénient ici est que vous êtes limité au contenu de la page.



**CONSEIL : DEMANDEZ À
UNE PARTIE NEUTRE DE
CONDUIRE L'ENTRETIEN**



**CONSEIL : SENTEZ QUELLE
MÉTHODE EST
CONVENABLE À CHAQUE
INDIVIDU ET MÉLANGEZ-LA.**





SUIVRE

Les employés qui partent peuvent être une **ressource incroyable pour vous améliorer**, si vous êtes prêt à écouter. Les meilleurs entretiens de sortie produiront des commentaires exploitables. Posez donc les bonnes questions, par exemple sur les conditions de travail, les politiques et la gestion. Et voici l'étape clé : une fois que vous avez reçu cette rétroaction, agissez en conséquence. Selon une étude menée par **la revue de Harvard business**¹, moins d'un tiers des dirigeants d'entreprise pourraient penser à une seule action entreprise à la suite d'un entretien de sortie! Si vous comptez prendre le temps de mener ces entretiens, vous devriez prendre le temps de **mettre en œuvre le changement en fonction de vos découvertes!** Cela profite non seulement à votre entreprise, mais cela montre également aux autres employés que leur rétroaction est importante.

RESTER EN CONTACT

Si vous vous quittez en bons termes, d'anciens employés peuvent devenir **d'excellents ambassadeurs de la marque**. Ils feront connaître votre entreprise, vos pratiques de gestion, vos avantages sociaux, vos conditions de travail et votre culture. – Veillez à ce qu'ils partagent de bonnes nouvelles, pas de mauvaises! Lorsqu'il est effectué correctement, un entretien de départ peut même conduire à un autre entretien d'embauche. Gardez le contact avec des employés travailleurs et dévoués, ils reviendront peut-être plus tard!

SELON GALLUP, UN ENTREVUE DE SORTIE BIEN FAIT PEUT :

- Vous aider à **réduire le chiffre d'affaires**
- Transformer les employés en **ambassadeurs de la marque**
- Apprenez-en davantage sur ce que **les concurrents proposent**
- **Générer un ensemble de données** que vous pouvez apprendre au fil du temps

(1) Harvard Business Review, "Making Exit Interviews Count", 2016.



