



Guide du dirigeant

Accompagner un
projet de gestion
de flotte dans mon
entreprise



TABLE DES MATIÈRES

Géolocalisation, gestion de flotte...	4
Comment ça marche ?	
Géolocalisation, GPS, Navigation...	
Une solution de gestion de flotte, pour quoi faire ?	
Un projet de gestion de flotte adapté à votre entreprise	7
Pour quelles raisons installer une solution de gestion de flotte ?	
Témoignages clients : le point de vue du dirigeant	
Réussir votre projet de géolocalisation	12
Fixer vos objectifs	
Communiquer sur le déploiement	16
Quels sont mes devoirs en tant que chef d'entreprise ?	
Lever les doutes et les oppositions	
Grandir avec la géolocalisation	21
Un projet de gestion de flotte ? Parlons-en !	23

« *Moi je ne flique pas !* »

C'est parfois ce qu'on entend de la bouche d'un dirigeant à la simple évocation du mot géolocalisation.

Et pourtant, si la géolocalisation n'est qu'un moyen au service d'une multitude d'applications dans les entreprises, elle ne s'en est pas moins imposée ces dernières années. Gestion d'un parc de véhicules ou matériels, optimisation des tournées de chauffeurs ou de la disponibilité des équipements, réduction des coûts d'utilisation ou de possession, augmentation de l'activité et de la productivité, confort des salariés : les bénéfices des solutions de géolocalisation sont nombreux.

Car aujourd'hui, les données remontées par des capteurs dépassent largement le cadre de la simple remontée d'une position géographique ! Aujourd'hui, ce qu'on appelle parfois la télématique embarquée s'est largement démocratisée et s'adresse à tous types de secteurs et à toutes les tailles d'entreprises : de la TPE au grand groupe. Car dès qu'il s'agit de véhicules, il y a forcément des postes à optimiser.

L'adoption d'une solution de télématique embarquée doit vous permettre de mieux piloter l'usage et donc les charges liées à vos actifs : que ce soit des véhicules, des engins ou du gros matériel.

Plus qu'un capteur installé sur un véhicule ou un matériel, un projet de gestion de flotte doit être bien pensé... et doit rencontrer l'adhésion de vos collaborateurs pour être pleinement efficace !

Ce guide vous permettra également de vous aider à bien dimensionner votre projet de gestion de flotte, en fonction de votre activité, des engins équipés... et bien sûr de vos objectifs !

Il vous donnera également les clés pour bien communiquer auprès de vos salariés et assurer la réussite du déploiement de la solution Coyote Business Services dans votre entreprise.

Allez zou, c'est parti, question productivité, on appuie sur le champignon, sans trembler !

GEOLOCALISATION, GESTION DE FLOTTE...

COMMENT ÇA MARCHE ?

Le déploiement d'une solution de télématique embarquée est en fait assez simple. Il s'agit d'un capteur branché ou apposé sur le véhicule. Ce capteur va remonter un certain nombre de données, toujours liées à l'usage de l'équipement (engin ou véhicule) comme : **la localisation, la vitesse du véhicule, un déplacement, l'activité du moteur** (ralenti, fonctionnement normal).

Des données sur **le comportement d'un véhicule** comme des **freinages** ou des **accélérations** brusques à haute ou à basse vitesse peuvent aussi être détectées.

D'autres capteurs peuvent également détecter **l'inclinaison d'un matériel** : installés sur une pelle, ils peuvent par exemple déterminer dans quelle **position** elle est utilisée.

Impossible de vous lister l'intégralité des données remontées par un capteur : imaginez que certains modèles peuvent remonter jusqu'à 250 types de données !

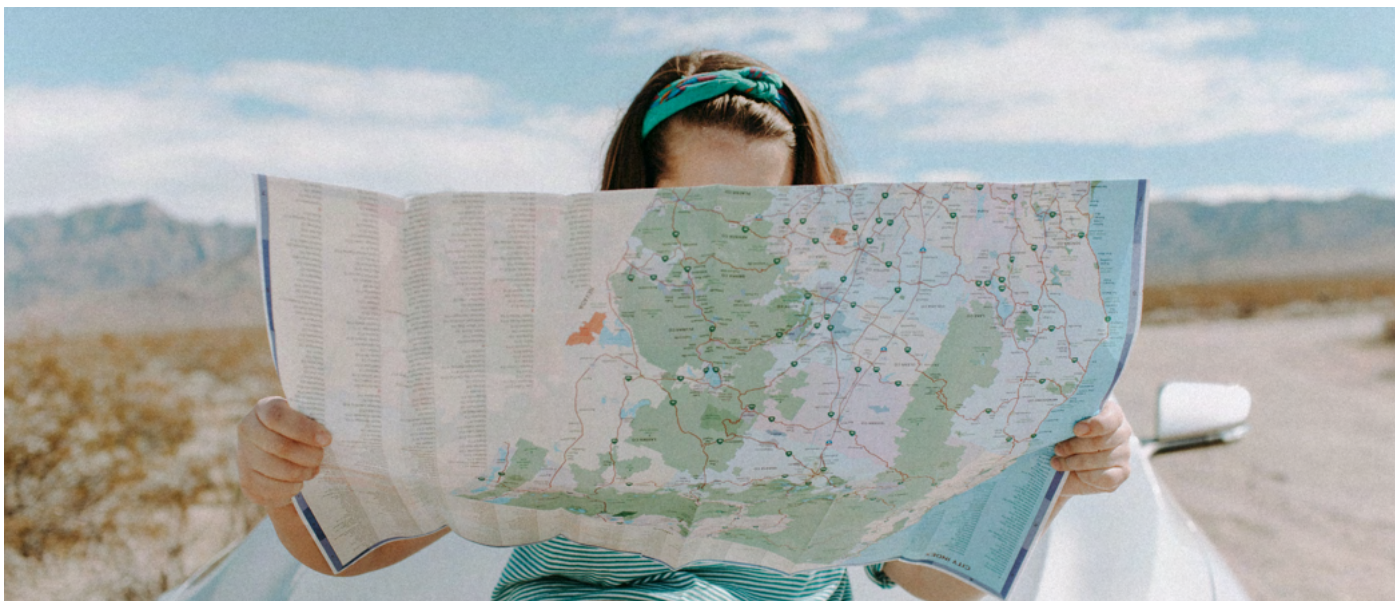
Chez Coyote Business Services, les capteurs sont appelés **Ubispot**. Ils sont préparés, programmés et configurés avec soin pour connecter l'ensemble de vos véhicules (voitures, utilitaires, camions, poids-lourds, engins, matériels, containers, bennes etc.) à notre plateforme **Coyote Fleet Connect**.

Pour communiquer, ces capteurs peuvent utiliser le réseau GSM, comme les téléphones mobiles et/ou des réseaux bas débits, très économes en données, comme LoRaWan ou Sigfox, par exemple.

Ainsi, à l'instar d'un téléphone mobile, un capteur communiquant en GSM sera équipé d'une carte SIM pour remonter les informations à la plateforme Coyote Fleet Connect.

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement à la géolocalisation, la position du véhicule sera déterminée grâce au GPS. On parle ici de la technologie qui permet de situer le véhicule, pas du boîtier de navigation !

Avant d'être délivrées sur la plateforme Coyote Fleet Connect, ces données sont agrégées et retraitées pour être traduites en données exploitables : trajets, calcul du nombre de kilomètres, durées d'utilisation etc.



La confusion est fréquente... et pourtant lorsque vous entendez parler de géolocalisation, de GPS ou de navigation cela regroupe des notions bien distinctes !

Retenez simplement que :

- **La géolocalisation** est une fonctionnalité (ou un usage), qui permet de situer un équipement, une personne, un objet sur un point géographique ;
- **Le GPS** est une technologie qui, grâce à une triangulation satellite, permet notamment de géolocaliser une personne ou un équipement ;
- **La navigation** est une application qui s'appuie (notamment) sur la technologie du GPS et une cartographie des routes et chemins pour vous guider vers une destination en voiture, en vélo, à pied... ou en poids-lourd !

UNE SOLUTION DE GESTION DE FLOTTE, POUR QUOI FAIRE ?

L'utilité d'une solution de gestion de flotte est encore trop souvent réduite à la simple géolocalisation. Ses usages sont pourtant **multiples**, et les fonctionnalités qu'elles intègrent vous permettent une profondeur d'analyse bien plus élaborée qu'un simple point sur une carte.

Imaginez aujourd'hui qu'une plateforme comme Coyote Fleet Connect peut traiter jusqu'à **250 types de données** liées aux activités des véhicules ou engins ! La géolocalisation n'est que l'une d'entre elles.

Une solution de géolocalisation & de gestion de flotte répond avant tout aux besoins d'une entreprise et permet un **pilotage efficace de l'activité**. Vous trouverez ci-après un aperçu des fonctionnalités de la plateforme, sans que cela ne soit exhaustif.

PLANIFICATION DES TÂCHES

Les données transmises à la plateforme permettent de **mieux organiser l'activité de votre entreprise**. **Plannings, plans de tournées, interventions en urgence** : les données remontées par une plateforme de gestion de flotte permettent de vous délivrer les bonnes informations au bon moment.

Grâce à des applications comme Missions / Drive, Coyote Business Services vous permet même de **dématérialiser vos feuilles de route**, de **transmettre leurs missions à vos collaborateurs** sur un smartphone / tablette et de **suivre leurs exécutions** jusqu'à la preuve de livraison ou d'intervention.

SUIVI D'ACTIVITÉ

Notre plateforme vous permet de **visualiser l'ensemble de l'activité de votre parc de véhicules** : **trajets effectués, temps de conduite, distances parcourues, nombre & durée des arrêts, temps d'usage moteur allumé** etc.

Vous disposez d'une vue complète pour **justifier de votre activité** auprès de vos clients, fournisseurs et partenaires.

Vous faites **gagner du temps** à vos services clients, comptabilité/RH & commerciaux grâce à un accès facilité aux données ; et **réduisez vos données de facturation**.

PILOTAGE DES COÛTS

Les données délivrées par la solution vous permettent de **piloter le coût d'entretien** de votre parc de véhicules / engins / matériels au regard de votre activité.

Grâce à un outil de gestion de flotte, vous disposez d'une vue fiable et de données incontestables pour évaluer les coûts de vos véhicules par **temps d'utilisation / distances parcourues / interventions réalisées** etc.

POINTAGE DES ÉQUIPEMENTS

Le pointage des équipements est un enjeu stratégique pour les gestionnaires de parc matériel, conducteurs de travaux et les dirigeants.

La plateforme Coyote Business Services vous permet de **localiser chacun des actifs** (véhicules, poids-lourds, remorques, engins, matériels) et d'**accéder à l'ensemble de leurs données d'activité & d'entretien**.

SÉCURITÉ ET CONTRÔLE

Coyote Business Services vous permet de mieux contrôler l'utilisation de vos équipements. Mise en place d'**alarmes de geofencing** ou d'**activité, identification conducteur, anti-démarrage à distance** : détectez rapidement les utilisations irrégulières de vos véhicules & matériels. Grâce aux historiques de trajets et d'utilisation, vous pouvez également identifier des usages non prévus *à posteriori*.

UN PROJET DE GESTION DE FLOTTE ADAPTÉ À VOTRE ENTREPRISE

POUR QUELLES RAISONS INSTALLER UNE SOLUTION DE GESTION DE FLOTTE ?

Quelle que soit la nature de votre activité, l'utilisation d'une solution de gestion de flotte se justifie dès lors que sa bonne marche nécessite l'utilisation de véhicules, de camions ou de matériels.

Chez Coyote Business Services, nous avons l'habitude de dire que nous vous permettons de piloter tout ce qui se déplace !



Grâce à la géolocalisation, vous vous rapprochez un peu plus près ~~des étoiles~~ du terrain. Gérer en mobilité n'est pas toujours aisé, et la gestion de flotte vise précisément à mieux organiser le travail et à dégager des bénéfices supplémentaires... qui seront profitables à tous dans l'entreprise.

EN FONCTION DE LA TAILLE DE VOTRE ENTREPRISE

Si vous vous posez la question de la géolocalisation... c'est *a priori* que vous y voyez un intérêt !

La taille n'est pas vraiment un critère ! Aujourd'hui, toutes les entreprises peuvent prétendre à des solutions de géolocalisation et de gestion de flotte performantes, quelles que soient leurs tailles. Mais plutôt que de parler de la dimension d'une entreprise, chez Coyote Business Services, nous parlons plus facilement de la **taille de la flotte de véhicules ou d'engins**.

À partir de **5 véhicules et/ou engins** dans votre société, la mise en place d'une solution de suivi de flotte générera de toute façon des économies sur l'utilisation de vos équipements. Mais selon votre type d'activité, le déploiement d'une solution de géolocalisation peut se révéler rentable dès le 2ème engin / véhicule.

À partir de **10 véhicules/engins** dans votre entreprise, le suivi de flotte devient **indispensable** : gestion des entretiens, répartition des plannings de travail, accompagnement social (calcul des paies et des repos), pointage des engins et matériels...

Les postes sur lesquels la géolocalisation vous fera gagner du temps et de l'argent sont multiples ! Quelle que soit la nature de vos activités, le déploiement d'une solution de géolocalisation et de gestion de flotte vous apportera de nombreux bénéfices, parmi lesquels :

- **Une hausse de la productivité** (optimisation des plannings & feuilles de route, baisse du temps consacré à la facturation, baisse du nombre d'appels)
- **Une fiabilisation des données d'usage** (baisse des litiges clients, consolidation des données de facturation)
- **Une baisse des coûts d'entretiens des véhicules** (utilisation raisonnée, baisse du taux de panne grâce au pointage des entretiens etc.)

EN FONCTION DE VOTRE ACTIVITÉ

Les usages de la géolocalisation sont multiples et les applications de la gestion de flotte sont aujourd'hui nombreuses. Naturellement, les secteurs du transport et de la logistique ont rapidement saisi l'intérêt de la géolocalisation : la maîtrise des flux et des transports nécessitant de savoir où se trouve un véhicule et par extension un produit.

Mais aujourd'hui, **toutes les entreprises** qui disposent de ressources mobiles (véhicules, matériels, engins) ont intérêt à tirer parti de la géolocalisation, pour mieux déployer leurs ressources sur le terrain.

BTP & CONSTRUCTION

C'est le cas dans les entreprises du **BTP et de la construction** : avec des **taux de marge nette** parfois compris entre **2 et 3%**, la géolocalisation des parcs de matériels permet de **mieux piloter** l'utilisation de son parc... mais aussi de **mieux le dimensionner** ! En 1 clin d'œil, le gestionnaire sait où est positionné chaque engin, et combien de temps de travail productif il a effectué sur tel ou tel chantier.

Un véritable gain de temps également pour les conducteurs de chantier qui ne passent plus leur temps à « courir » après le matériel.



Gains constatés :

- Temps de pointage des engins divisé par 2
- Affectation optimisée des engins & matériels sur les chantiers
- Fiabilisation des données de temps d'usage par engin & par chantier

La mise en place du suivi d'usage des engins et matériels permettra également d'**ajuster le dimensionnement de son parc**, et d'investir dans de nouveaux équipements sur la foi de projection de données d'utilisation fiables.

Enfin, les directions financières apprécieront de pouvoir **calculer leurs marges opérationnelles** et d'**identifier les engins « générateurs de coûts »** qui viendront grèver les bénéfices.

LOCATION DE MATÉRIELS / ÉQUIPEMENTS

L'usage d'une solution de géolocalisation des équipements s'y impose naturellement ! Avec des équipements qui bougent beaucoup, qui sont utilisés loin de leurs bases et chez des clients différents, la géolocalisation est une solution incontournable pour **mieux suivre les utilisations et les maintenances des engins**.

De plus, c'est aussi LE moyen de **consolider et de réduire son cycle de facturation** !

Plus besoin d'attendre les relevés de l'horamètre : vous avez accès à tous les temps d'utilisation et pouvez éditer votre facture sans attendre le retour du matériel sur le parc ou les relevés effectués par le client.



Gains constatés :

- Augmentation de la facturation grâce à la remontée des temps d'usage
- Diminution des cycles de facturation (6 à 10 jours de facturation gagnés)
- Pointage des matériels sur & hors parc divisé par 2
- Diminution des litiges clients sur les temps

d'utilisation (départ / arrêt de la facturation)

« Nous avons constaté une baisse de notre facture de carburant de l'ordre de 10 à 13% depuis la mise en place de Coyote Business Services. »

ABDOU SALL ET CHEICKH DIATTA, MELOTEX



SERVICE & MAINTENANCE

Techniciens, plombiers, électriciens, serruriers, dépanneurs, diagnostiqueurs... Les métiers des services et de la maintenance immobilière exigent d'être partout à la fois... et souvent en urgence.

Le recours à une solution de géolocalisation et de gestion de flotte permet de mieux manager ses équipes sur le terrain... et piloter les performances de son activité.

Gains constatés

- Gain de temps sur les plannings / planification d'interventions
- Baisse du cycle de facturation : relevé des interventions facilité
- Augmentation du nombre d'interventions par collaborateur
- Baisse des litiges clients / transmission facilitée des preuves d'intervention



LOGISTIQUE & TRANSPORT

Cela fait (déjà !) plus de deux décennies que les secteurs des transports et de la logistique se sont



emparés des possibilités offertes par la télématique embarquée. Il faut dire qu'avec des enjeux forts sur les délais d'acheminement, la maîtrise des coûts de transport et des obligations réglementaires, la maîtrise des données sociales et de localisation sont aujourd'hui incontournables.

Ainsi, l'utilisation d'une solution de géolocalisation est devenue incontournable, et son recours n'est aujourd'hui plus un sujet de débat que ce soit du côté des exploitants, des chauffeurs et des dirigeants.

Gains constatés

Les gains y sont naturellement tangibles, que l'on parle d'une flotte d'utilitaires effectuant de la courte distance ou de poids-lourds effectuant des transports nationaux ou internationaux.

- Suivi en temps réel de l'exécution des missions & de la progression de la feuille de route
- Baisse des litiges clients grâce aux preuves de passage
- Augmentation des rotations & baisse du temps passé à quai grâce à une meilleure communication avec les exploitants & magasiniers
- Fiabilisation des données de facturation & gains de temps pour la facturation
- Fiabilisation des données sociales & éléments de paie (prime, paniers repas etc.)

C'EST VOUS QUI EN PARLEZ LE MIEUX



« Nous avons amélioré la rotation du parc de 5 à 15% et économisons 490€ par jour ! »

TOM GUILBAUD, CHARIER



« Aujourd'hui, nous avons observé des gains de temps notables aussi bien sur la livraison que sur le chargement [...] Cela nous a permis de diminuer les litiges avec les clients, puisque l'on sait à quel endroit et à quelle heure le camion s'est arrêté et est reparti du chantier. »

NICOLAS CHEVAILLIER, GEDIMAT



« Nous utilisons Coyote Business Services pour mieux gérer les entretiens de nos machines et de nos utilitaires. Ils passent entre plusieurs mains et bougent selon les chantiers [...] Là, même si la machine n'est pas sous nos yeux, on sait quand il faut faire une vidange ou un graissage. C'est beaucoup plus facile et plus rapide pour nous de suivre cela. »

ANTHONY BOUCHEREAU, BOUCHEREAU BÂTIMENT



RÉUSSIR VOTRE PROJET DE GÉOLOCALISATION



FIXER VOS OBJECTIFS

Ils sont **propres à votre entreprise**, et dépendront non seulement de votre secteur d'activité, mais aussi de la nature des tâches que vous confiez à vos collaborateurs... qu'ils soient nomades... ou à votre bureau !

Si la géolocalisation en temps réel est une première réponse légitime à la sécurisation de votre activité, la gestion de flotte vous permet d'aborder la question de la mobilité dans votre entreprise en profondeur !

RÉALISEZ UN DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DE DÉPART

Posez-vous une question simple : « **Qu'est ce qui aujourd'hui gêne la bonne marche de mon entreprise du fait de la distance des véhicules et/ou des collaborateurs ?** »

Et listez les points des plus importants au plus bénins ! Le champ est large : sur une journée, par exemple votre journée et celle de vos collaborateurs.

Parallèlement à cela, réalisez un audit, en suivant 4 axes principaux. Vous trouverez ci-après des exemples d'items et quelques exemples de critères à évaluer.

Temps passé / productivité :

- Le temps passé au téléphone pour informer les fournisseurs / clients sur la situation d'un technicien / livreur ?
- Le temps de traitement d'un litige client
- Le temps passé à faire des relevés d'heures sur vos engins
- Le temps passé à facturer vos prestations (accéder aux données, les ressaisir etc.)
- Le temps passé à planifier / vérifier les échéances de maintenance de vos engins
- Le temps passé à effectuer les relevés d'interventions / de temps d'utilisation avant facturation ?

Indices de productivité :

- Le nombre d'interventions réalisées par un technicien
- Le nombre de livraisons assurées par un livreur
- Le nombre de rotations (livraisons)
- Le nombre d'heures facturées par machine / matériel
- Le taux d'utilisation des véhicules / engins de votre parc (nombre de jours d'utilisation de l'équipement / divisé par le nombre de jours ouvrés)
- Le nombre de jours d'utilisation des engins hors parc

Coûts & bénéfices du parc :

- Les coûts mensuels de carburant
- Les coûts de maintenance (panne, entretien courant, pneumatique)
- Les coûts des heures supplémentaires / repos compensateurs
- Si vous l'avez dans votre bilan comptable, le coût de possession (**Total Cost of Ownership**) des équipements de votre parc
- Le taux d'accident
- Le coût total des assurances engins / véhicules

Prospective & stratégie :

Mesure du périmètre géographique (distance entre mon bureau/dépôt et mon client le plus éloigné)

- Nombre de clients desservis dans ma zone de chalandise
- Chiffres d'affaires générés par secteurs commerciaux / d'activité

L'étape du diagnostic est primordiale, parce qu'elle vous permettra d'**identifier les axes de progrès** dans votre entreprise et de **mesurer le succès du déploiement de votre solution de gestion de flotte**. Ce sera aussi, demain, un précieux socle pour **communiquer sur les réussites collectives** !
N'hésitez pas à faire appel à nos ingénieurs commerciaux, qui pourront vous accompagner dans cette phase d'audit !

ENGAGEZ VOS ÉQUIPES

Comment vos équipes sur le terrain et vos collaborateurs sédentaires vivent-ils le travail en mobilité ? Au travers d'une enquête interne auprès des salariés, d'entretiens formels ou de discussions informelles, tentez de comprendre quels sont aujourd'hui les « irritants » quotidiens du travail en mobilité. Qu'est ce qui pourrait être, pour eux, amélioré dans leurs tâches quotidiennes ? Comment pourraient-ils gagner du temps ou mieux travailler en équipe ?

N'hésitez pas à guider et personnaliser ces entretiens suivant la fonction de vos interlocuteurs. Cela peut-être, par exemple : « Je passe trop de temps au téléphone », « J'ai l'impression que ce sont tout le temps les mêmes techniciens qui sont sollicités sur les urgences », « Je passe trop de temps à facturer », « Quand un client appelle pour savoir où en est sa livraison, je suis obligé de passer 3 coups de fil avant de pouvoir lui apporter une réponse », « Je passe trop de temps à quai au dépôt / chez le client / chez le fournisseur », « Quand un client se plaint, j'ai l'impression qu'on ne me croit pas »

VOISEZ DES OBJECTIFS SMART

A partir de l'ensemble de cet audit, vous allez pouvoir **fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs** ainsi qu'**identifier les postes sur lesquels une optimisation vous apporterait le plus de gains !**

Pour la première année, concentrez-vous sur **5 items** maximum : il est difficile de courir plusieurs lièvres à la fois ! Cela ne vous empêchera pas de dégager des gains sur d'autres postes... mais vous aurez au moins sécurisé vos objectifs principaux.

Pour fixer vos objectifs, vous pouvez vous appuyer sur la méthode SMART. Un objectif, SMART, c'est un objectif : **S**pécifique, **M**esurable, **A**tteignable, **R**éaliste, **T**emporel !

Concrètement, fixez-vous des objectifs qui vous paraissent atteignables, cela peut-être, par exemple :

- Réduire votre facture de carburant
- Augmenter le nombre de clients servis (livraisons, interventions)
- Réduire les temps d'immobilisation de vos véhicules
- Réduire votre cycle de facturation
- Réduire la distance parcourue par vos équipements etc.
- Limiter les heures supplémentaires

Nous vous conseillons de vous fixer des objectifs annuels, qui seront plus parlants. Enfin, assurez-vous que vos objectifs soient atteignables : doubler les points desservis par un conducteur, réduire sa consommation de 25% ou diviser par 2 le nombre de véhicules de son parc sont sans doute des objectifs surévalués !

Créer vos tableaux de bord

Une fois vos objectifs fixés, créez vos tableaux de bord, qui permettront de **suivre la progression de vos objectifs**.

Les données que vous y renseignerez dépendront des objectifs que vous vous êtes fixés mais toujours corrélés à des données fiables et consolidées.

Nous vous conseillons de **suivre la progression tous les mois et/ou trimestres** : cela permettra de

mieux appréhender les évolutions et de corriger vos plans d'action, en fonction des résultats constatés.

La plateforme Coyote Fleet Connect vous permet d'**accéder à des statistiques et rapports préformatés**, que vous pouvez exporter **en 1 clic** : n'hésitez pas à vous en servir !

QUELS GAINS & RETOUR SUR INVESTISSEMENT ATTENDRE D'UNE SOLUTION DE GESTION DE FLOTTE ?

Difficile de répondre précisément, tant les gains dépendent de la nature de votre activité, du type de véhicules & d'engins qui sont utilisés ou de l'organisation de votre entreprise.

Les clients de Coyote Business Services réalisent en moyenne 17% d'économie dès la 1ère année d'utilisation de la solution.

Dans le BTP / Construction, un taux d'utilisation des engins de 15 à 16% et une réduction du nombre d'engins sur le parc de 6 à 8% peuvent être constatés. Mais bien évidemment, cela ne reflète que de



grandes tendances !

Consommation, usure, productivité, coûts des assurances, heures supplémentaires, réduction du cycle de facturation : ces coûts directs seront rapidement faciles à valoriser.

Il sera en revanche plus compliqué de valoriser les gains obtenus sur des tâches très quotidiennes, comme la baisse du temps passé au téléphone ou l'optimisation des process... et pourtant sur une année, vous constaterez une hausse de la productivité !

Enfin, l'optimisation de vos process et plannings rejaillira automatiquement sur la satisfaction client.

COMMUNIQUER SUR LE DÉPLOIEMENT

QUELS SONT MES DEVOIRS EN TANT QUE CHEF D'ENTREPRISE ?

Les idées reçues ont souvent la vie dure ! Non, en tant que chef(fe) d'entreprise, vous n'avez pas besoin de recueillir le consentement de vos salariés pour mettre en place une solution de géolocalisation sur les véhicules de service de l'entreprise.

La **CNIL** (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) identifie même les cas d'usage courants sur son site.

En revanche, vous devez informer l'ensemble de vos salariés avant l'installation d'un dispositif de géolocalisation.

Cette information doit préciser les points suivants :

- L'identité du responsable du traitement
- Des finalités du dispositif c'est-à-dire expliciter les fins d'utilisation de la géolocalisation
- Des destinataires des données, c'est à dire des fonctions / personnes qui auront accès à Coyote Fleet Connect
- De la durée de conservation des données
- Des droits d'accès du salarié à ses données
- De son droit d'opposition pour motif légitime et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

Pratique. Le kit remis par Coyote Business Services lors du déploiement inclut des modèles de notes de service ! N'hésitez pas à vous en inspirer !

AU NOM DE LA LOI... ON VOUS INFORME !

Calcul du temps de travail

La **CNIL** pose des **limites** claires sur le suivi du temps de travail. **La géolocalisation ne peut pas faire office d'outil de suivi du temps de travail s'il peut être réalisé par d'autres moyens** (prise d'un véhicule le matin au dépôt, vérification par simple appel/email de l'heure de passage de l'employé chez un client, par exemple.)

La géolocalisation ne peut servir de moyen de contrôle du temps de travail **qu'en dernier recours, si aucun autre système de vérification ne peut être mis en œuvre.**

Contrôle de vitesse

La plateforme de géolocalisation **ne peut pas servir à contrôler le respect des limitations de vitesse** ! C'est pour cela que Coyote Business Services **n'affiche que les vitesses moyennes** sur la plateforme Coyote Fleet Connect.

Géolocalisation & vie privée

La loi recommande de **limiter la collecte de la localisation d'un véhicule aux seuls besoins professionnels**. Selon les usages autorisés des véhicules, il vous appartient de définir si un système de respect de la vie privée doit être installé. De nombreuses solutions sont proposées à ce titre par Coyote Business Services.

En revanche, le dirigeant peut toujours avoir accès au **kilométrage parcouru** (sans pouvoir visualiser le trajet effectué), **contrôler le nombre et la durée des désactivations, demander des comptes aux salariés en cas d'abus**.

Durées de conservation des données

2 mois, plus le mois en cours

En principe, les informations obtenues par la géolocalisation ne doivent pas être conservées plus de 2 mois, plus le mois en cours.

1 an

La durée peut s'allonger à 1 an lorsqu'elle est utilisée pour optimiser les plannings et tournées de vos conducteurs ou à des fins de preuve des interventions effectuées, lorsqu'il n'est pas possible de rapporter cette preuve par un autre moyen.

5 ans

Lorsque la géolocalisation est utilisée pour le suivi du temps de travail, les données peuvent être conservées jusqu'à 5 ans.

Véhicules de fonction – VRP

La loi interdit d'utiliser un dispositif de géolocalisation pour contrôler l'activité d'un VRP ou d'un employé qui dispose d'une liberté dans l'organisation de ses déplacements. Toutefois, il n'est pour autant pas interdit d'équiper un véhicule de fonction d'une solution de géolocalisation, pourvu à des fins de statistiques ou de prospective. Le véhicule devra de toute façon obligatoirement être équipé d'un bouton de désactivation de la géolocalisation (type bouton de vie privée).

Accès aux données par les conducteurs

Vos conducteurs peuvent avoir accès aux **données qui les concernent** et qui sont remontées par la plateforme (dates et heures de circulation, trajets effectués, etc.)

A noter : il est également interdit d'utiliser un dispositif de géolocalisation pour suivre les déplacements d'un représentant du personnel agissant dans le cadre de son mandat.

SE METTRE EN CONFORMITÉ AVEC LE RGPD

L'exploitation des données par des dispositifs de géolocalisation dans un contexte professionnel est soumis au RGPD (Règlement Général de Protection des Données) qui regroupe transparence des actions et droits des individus.

En souscrivant à une solution de géolocalisation vous êtes concerné par le RGPD. Il est donc essentiel de se conformer à ces règles pour garantir une utilisation légale des traceurs.

Parmi les principales dispositions, on retrouve les suivantes :

- Le traitement doit être **licite** : il doit être fondé sur l'une des 6 bases légales fixées par le RGPD notamment le consentement de la personne concernée, l'exécution d'un contrat ou le respect d'une obligation légale.
- Le traitement doit être **transparent** : la personne dont les données sont collectées doit être informée de la collecte et de sa finalité, ainsi que des droits dont elle dispose sur ses données (transparence des informations et modalités de l'exercice des droits, droit d'accès, de rectification, d'opposition, droit à l'effacement et à la portabilité des données personnelles.)
- Le traitement doit avoir une **finalité** : le responsable du traitement doit définir l'objectif poursuivi par la collecte des données. Les données ne doivent pas être traitées d'une manière incompatible avec cette finalité.
- Le traitement doit être **proportionnel** et **pertinent** : seules les données strictement nécessaires à la réalisation de l'objectif peuvent être collectées. On parle de « principe de minimisation ».
- Le traitement doit être **temporaire** : la durée de conservation des informations doit être définie dès la mise en place du dispositif qui collecte ces données. Une fois l'objectif atteint, les informations collectées ne sont plus nécessaires et doivent donc être supprimées.
- Le traitement doit être **sécurisé** : toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité, et notamment la confidentialité des données personnelles doivent être mises en place (ex : mots de passe, https, sauvegarde). Ces mesures de sécurité sont proportionnelles aux risques encourus (ex : vol ou perte de données.)

Pourquoi Coyote Business Services n'affiche pas la vitesse en temps réel ?

La géolocalisation n'est pas conçue dans le but de veiller au respect du code de la route, c'est pourquoi notre plateforme ne permet pas de connaître en temps réel la vitesse des véhicules équipés du dispositif.

La CNIL interdit par ailleurs l'usage de la solution à des fins de contrôle des limitations de vitesse. Mais pas de panique, Coyote Business Services vous accompagne à chaque étape du processus.

COMMENT COMMUNIQUER AUPRÈS DE VOS SALARIÉS ?



EXPLIQUER VOS CHOIX

Si la **note de service** est un passage presque obligé pour **informer vos salariés de la mise en place d'une solution de géolocalisation**, nous vous conseillons d'organiser une **réunion d'information avec vos collaborateurs**. Elle vous permettra d'expliquer d'une part, comment fonctionne la géolocalisation, et d'autre part pour quelles raisons vous la mettez en place.

La clé d'un déploiement réussi est la **communication avec vos salariés** ! Vous n'avez pas à vous excuser ou à culpabiliser : la mise en place de cette solution vous permettra de bénéficier de données fiables et incontestables, qui profiteront à **tous** !

PARTAGER VOS CONSTATS ET OBJECTIFS

C'est aussi l'occasion de **partager le diagnostic** que vous avez pu poser **et les objectifs** que vous souhaitez atteindre avec sa mise en place. Si vous avez associé les salariés à la phase de diagnostics, appuyez-vous sur vos échanges.

N'hésitez pas non plus à vous appuyer sur des cas pratiques ou des situations vécues par vous ou votre équipe pour justifier votre choix de déployer cette solution.

L'important c'est d'être clair sur les raisons : si vous pensez que vous pouvez faire des économies de carburant ou augmenter le nombre d'interventions. Il est important que chacun de vos collaborateurs en ait conscience et puisse s'approprier ces objectifs. Si vous vous êtes fixé des objectifs chiffrés, n'hésitez pas à le préciser.

SE NOURRIR DES EXPÉRIENCES OU DES CAS PRATIQUES

Si l'installation de la géolocalisation est liée à **un constat d'usage abusif d'un véhicule**, dites le également clairement.

Cela responsabilise chaque collaborateur, et permet aussi de rassurer la majorité de salariés qui n'ont pas un usage abusif de leur véhicule. Il n'est jamais agréable d'être suspecté lorsque l'on a rien fait !

L'expérience peut également être une charge que l'on enlève au salarié. Si le constat est que les collaborateurs passent trop de temps à échanger au téléphone, pour simplement dire à quelle étape de la tournée ils se trouvent, mettez en avant cet avantage !

UNE SOLUTION AU SERVICE DES SALARIÉS

La solution permet d'apporter des **conditions de travail plus confortables aux salariés** : aux conducteurs des véhicules et engins... mais aussi aux services commerciaux ou administratifs.

Les conducteurs, tout d'abord, n'ont plus besoin de rendre de comptes ni repasser par l'agence pour déposer les bons de livraison. Le nombre d'appels téléphoniques est également nettement réduit. Plus besoin non plus de se justifier sur des litiges clients, puisque les dates et heures de passage sont enregistrées sur la plateforme.

Le suivi de l'activité permet également d'identifier les temps morts, subis par les salariés : temps d'attente / arrêts trop longs, chez un fournisseur ou un dépôt ; attente chez un client, embouteillages etc. et de trouver des solutions en conséquence.

La mise en place d'une solution de géolocalisation est même un outil de fidélisation des collaborateurs dans les entreprises.

Mais les collaborateurs sédentaires bénéficient également de l'intégration d'une solution de géolocalisation : les services RH / Comptabilité accèdent plus facilement aux données pour le calcul des heures supplémentaires, relèvent les interventions/ livraisons effectuées ou les temps d'utilisation des machines.

C'est toute la communication à l'intérieur de l'entreprise qui s'en retrouve facilitée.

RÉÉQUILIBRER LES RELATIONS AU SEIN DE VOTRE ÉQUIPE

Ce n'est pas toujours verbalisé, mais pour autant, un **déséquilibre de la charge de travail** au sein d'une équipe peut générer des **tensions**.

L'impression d'être plus sollicité que les autres, d'être plus souvent appelé en dépannage, de travailler auprès de collègues qui ne jouent pas toujours le jeu... la géolocalisation du véhicule permet de **rééquilibrer en douceur les relations au sein d'un groupe**.

MIEUX COMMUNIQUER AUPRÈS DES CLIENTS

Délai de passage, petit ou gros retard, temps passé sur place : la géolocalisation d'un véhicule est aussi un **moyen fiable de mieux communiquer avec ses clients**... et d'assurer un accueil plus serein à votre chauffeur !

Coyote Business Services permet même de **partager la position d'un véhicule avec son client final** pour qu'il puisse visualiser l'arrivée prochaine de votre chauffeur.

Pratique : Coyote Business Services met à disposition un **Guide du Conducteur** à destination de vos **employés** pour tout savoir sur la géolocalisation.

LEVER LES DOUTES ET LES OPPOSITIONS

« C'EST DU FLICAGE »

En soit, le contrôle des missions effectuées et de la bonne exécution des tâches fait partie du rôle du manager. Il est donc tout à fait normal que vous puissiez avoir accès aux informations d'utilisation des véhicules.

Le but n'est pas de pister le salarié, mais bel et bien de **vérifier la bonne exécution des missions** qui lui sont confiées, mais aussi d'**identifier des axes d'améliorations**.

Il n'y a désormais plus de contestations possibles, plus de suspicions sur le bon déroulement des tournées ou pour savoir si une intervention a bien été effectuée. La géolocalisation d'un véhicule apporte la preuve irréfutable du travail, permet de compter les heures supplémentaires et met en valeurs les efforts que vous fournissez. Vous y gagnez, tout comme notre entreprise, en performance et en confiance.

Posez ouvertement la question : « quelle différence y'a-t-il entre la géolocalisation et l'installation d'une pointeuse pour des salariés sédentaires ? » Réponse : rien !



« C'EST MON VÉHICULE, JE N'AI PAS DE COMPTE À RENDRE »

Non, la solution équipe un véhicule qui appartient à l'entreprise et qui, bien souvent, héberge également des outils, du matériel qui appartiennent à l'entreprise ou des marchandises qui appartiennent aux clients ou aux fournisseurs. Un véhicule de service utilisé pendant les horaires de travail n'a pas vocation à être privatisé et à être utilisé pour des trajets personnels.

« J'AI PEUR DE PERDRE MON AUTONOMIE »

C'est exactement l'inverse ! Grâce à une meilleure planification des missions et le suivi d'exécution à distance, le nombre d'appels pour savoir où vous êtes s'en trouve automatiquement réduit.

La solution est faite pour que tout le monde gagne en temps et en confort de travail.

RESTER À L'ÉCOUTE ET VALORISER LES RÉUSSITES

Une fois la solution de géolocalisation installée, faites vivre ce projet en **proposant un bilan à vos salariés** au bout de 3 mois ! En déployant la solution, vous avez peut-être passé un contrat moral, ou vous-êtes vous fixés un objectif collectif ? Proposez un bilan à vos salariés au bout de 3 à 6 mois.

Avant / Après : qu'est ce qui a changé ?

Vous aviez identifié des points d'amélioration au début du projet ? Dressez un **bilan de ce qui a changé et échangez avec vos salariés** sur leurs sensations et leurs perceptions des tâches quotidiennes. Qu'est ce qui a changé pour eux ? La mise en place de la géolocalisation a-t-elle eu un impact sur l'exécution des collaborateurs ?

Partagez ensuite ce qui a changé de votre point de vue de dirigeant & **diffusez les résultats concrets** que vous avez de votre côté enregistré.

Il s'agit avant tout de **valoriser les réussites collectives**, afin qu'elles soient partagées par tous.

Organiser des défis

La géolocalisation, c'est aussi l'occasion d'**organiser des défis pour motiver vos salariés**, fédérer autour d'un objectif commun.

Des fonctionnalités de la plateforme comme l'écoconduite, qui permet d'évaluer le comportement de conduite d'un chauffeur et d'organiser des défis.

GRANDIR AVEC LA GÉOLOCALISATION

Au travers de ses différents usages et des fonctions qu'elles adressent, la géolocalisation et la gestion de flotte se mettent au service du **développement de votre activité** : simplification des processus interne, gains de temps sur la planification et le suivi d'usage...

Les leviers pour sécuriser votre marge opérationnelle et développer votre chiffre d'affaires sont nombreux !

Si la plateforme vous permet de monitorer votre activité et améliorer vos performances, les données de géolocalisation vous permettront demain d'aborder le développement de votre entreprise grâce à des briques d'analyse stratégiques de Geointelligence. Les données liées à l'usage de vos véhicules et de vos engins vous permettront ainsi, demain, de maîtriser votre développement et de poser les bases d'une vue stratégique et prospective de votre croissance !

Dès la 1ère année, les clients de Coyote Business Services observent une **baisse des coûts d'utilisation de leur parc matériels & véhicules de 17%** en moyenne.

COYOTE BUSINESS SERVICES EN QUELQUES MOTS

Coyote Business Services est le seul acteur 100% français et 100% indépendant capable de vous proposer une solution adaptée à la gestion de parc de véhicules légers, utilitaires, poids-lourds et engins, sur la même plateforme.

C'est parce que l'indépendance est une valeur cardinale pour nous que vous aurez librement accès à vos données grâce à nos API ouvertes et documentées.

70% de nos clients utilisent Coyote Business Services depuis plus de 10 ans et 100% d'entre eux recommanderaient nos solutions !

NOS VALEURS



L'INNOVATION

50% de nos effectifs travaillent sur la recherche & le développement pour vous proposer une offre toujours plus performante



L'ACCOMPAGNEMENT

Un Account Manager Specialist vous est dédié & répond à toutes vos questions



L'INDÉPENDANCE

Nous sommes indépendants, solides et Français ! La haute-couture de la télématique en somme

CHIFFRES CLÉS

50 000

engins & véhicules
équipés

5 MILLIARDS

de data collectées
par mois

92%

de clients satisfaits

ILS NOUS FONT CONFIANCE



COYOTE BUSINESS SERVICES



+33 (0)5 57 77 92 30



business.services@moncoyote.com



www.business-services.moncoyote.com

38 Rue des Maraîchers
33800 BORDEAUX

COYOTE SYSTEM

25 Quai Galliéni | 92150 SURESNES | Tél. : + 33 (0) 1 81 80 20 55 | Fax : + 33 (0) 1 80 80 50 30

SAS au capital de 3 412 340,40€ | RCS Nanterre 518 905 476 | SIRET 51890547600173 | TVA FR 09518905476