

“Le nombre de stages augmente de 40% par an”

Pascal Renne (eXponentia)

17 conférences se dérouleront tout au long du premier semestre 2011. Or, la première, qui a eu lieu en Bretagne à la mi-mars, a accueilli plus de 100 personnes... Des formations d'une durée d'une journée ont aussi été mises en place ; là aussi, il existe une demande ! L'intérêt est donc réel pour les véhicules électriques, et ce thème va prendre de l'importance au GNFA dans les années à venir.

De l'hybride et des véhicules électriques, il en est question également chez Bosch Car Service. Actuellement, les deux thèmes les plus demandés par les réparateurs sont l'hybride et l'habilitation à intervenir sur les véhicules électriques, l'injection directe essence et, dans une moindre mesure, l'injection directe Diesel pour common rail de dernière génération. «Également demandés, les stages consacrés au diagnostic des capteurs du véhicule», complète Chantal Mejasson. Les récentes demandes les plus fortes sont donc très en avance par rapport à l'état du parc, l'hybride et l'injection directe essence concernant une infime partie du parc. Les thèmes traditionnellement demandés au sein d'autres réseaux de réparation, comme la clim par exemple, ont déjà été dispensés depuis 2 ans par le GNFA !

«La technologie fait partie de la culture du réseau, rappelle Julien Lacoste, et si l'on veut que le réseau puisse intervenir demain sur les dernières technologies, il faut les préparer dès aujourd'hui». Et Benoît Mahoué de préciser : «même s'il s'agit encore de “véhicules de niche”, ces formations doivent permettre aux

réparateurs BCS de pouvoir intervenir en toute quiétude sur ce genre de véhicules dès que le premier se présentera à l'atelier». «D'ailleurs les compagnies d'assurance imposent aux dépanneurs-assistants de disposer d'une habilitation électrique d'ici la fin de l'année», rappelle Julien Lacoste...

Un peu plus proche des véhicules quotidiennement entretenus dans les garages indépendants, la demande chez eXponentia se tourne vers «les nouvelles technologies, avec la réussite de modules abordant l'asservissement moteur, dépollution, en fait les pièces techniques, à forte valeur ajoutée pour le réparateur comme les vannes EGR, le common rail, le catalyseur et le FAP, etc.», souligne Pascal Renne. Toutefois, avant de suivre ces modules, les pros doivent au préalable passer des modules plus généraux comme l'électricité, l'électronique, le multiplexage ou le diagnostic. Pour Serge Boillot, le principal problème -avec celui de la disponibilité du professionnel- est peut-être là : «à suivre des formations parfois trop techniques, déconnectées du parc sur lequel ils interviennent, ils se sentent frustrés en revenant à l'atelier, où la majorité des prestations concernent l'entretien général. Ce qui n'est pas le cas des formations commerciales...».

Et du commerce...

C'est une autre tendance lourde qui se dessine en matière de formation. Les réparateurs ont -et auront- certes toujours besoin de formations techniques, mais le technicien doit aujourd'hui être également un commerçant... «C'est sans conteste dans le domaine des formations commerciales et d'aide à la vente que ça bouge le plus, confirme ainsi Serge Boillot. On obtient ici de bons taux de participation». Pour Didier Arnould, quatre thèmes principaux sont au centre des préoccupations des professionnels :

la pièce (vente, gestion des stocks), la réception atelier (en général synonyme de fidélisation de la clientèle), des formations sur la relation-client, et pour les réseaux plus spécifiquement une politique de sensibilisation à la clientèle féminine. Et cela concerne les vendeurs, mais aussi l'après-vente... Les réparateurs s'inscrivent de plus en plus dans une logique de qualité de service, «car si les formations sur les produits sont nécessaires, elles ne sont aujourd'hui plus suffisantes, estime le directeur général adjoint : la différence s'opère au niveau de la clientèle et de la qualité de service». Pour preuve : si les formations techniques représentent encore deux tiers des formations dispensées par le GNFA, les formations tertiaires pèsent déjà un tiers du total... «Avec la concurrence exacerbée, les modules dédiés à la vente sont particulièrement demandés», précise en outre Didier Arnould. Résultat : de 7 000 stagiaires venus faire une formation tertiaire en 2007, ils ont été 9 000 en 2009 - et vraisemblablement davantage encore l'année dernière.

A l'AD, les formations tertiaires ont d'abord été proposées aux carrossiers. «S'il existe 7 programmes de formation répartis sur deux niveaux de difficulté (performance 1 ou 2), explique Pascal Jacquin, l'offre en matière de carrosserie est essentiellement tertiaire, orientée vers le commerce, et est dispensée par la SOCCA». Une offre analogue devrait d'ailleurs voir le jour cette année pour les membres du réseau AD Expert, qui pour l'heure ne bénéficie que de formations essentiellement techniques. Pour les autres réseaux de l'Enseigne, DAF Conseil dispense déjà des formations de ce type.

Aux côtés des formations très techniques, les formations actuellement dispensées au sein du réseau Bosch concernent le document unique. Autres modules proposés et qui sont appréciés des réparateurs : «la réception client, un stage “environnement”, ainsi qu'un autre baptisé “langage technique”, qui s'adresse principalement aux secrétaires d'atelier et qui leur per-



Pour eXponentia, rien ne remplace la pratique et l'émulation d'un groupe...

met d'expliquer aux clients les termes techniques qu'ils peuvent rencontrer sur les factures», énumère Chantal Mejasson. Un utile travail de vulgarisation de la technique, appréciable pour les possesseurs de véhicules récents qui ne sont pas rompus aux termes et autres sigles de l'automobile moderne... Un module analogue devient un best-seller chez Starexcel : «Les formations prennent progressivement des teintes plus féminines, avec par exemple un module de formation baptisé “comprendre la technique, accueillir et servir le client au féminin”», confirme la responsable communication réseau.

Il existe également une importante demande pour tout ce qui concerne le management des hommes. «Nous avons mis en place cette année le programme Bosch Service Excellence, destiné justement à faire monter en compétences -pas uniquement techniques d'ailleurs-, les hommes du réseau dans la gestion de l'entreprise», déclare Benoît Mahoué. Autre axe de travail actuel chez l'équipementier allemand détaillé par Chantal Mejasson : le “processus atelier” (NdR : la méthodologie Bosch de réception du client et de son véhicule à l'atelier), un programme complet de 11 modules, allant de la prise de rendez-vous jusqu'à l'explication de la facture au client, ouvert à l'ensemble du réseau (460 BCS à ce jour) et qui débute par des modules de réception clientèle. «Il passera notamment en revue les points de contrôle de sécurité obligatoires, précise-t-elle. Il n'y a rien de nouveau, mais cette “piqûre de rappel” est utile car il arrive parfois que des points soient oubliés lors des interventions». Et c'est là que la formation rejoint un des points stratégiques des réseaux d'entretien-réparation : les grands comptes. «Le fait de pouvoir proposer des prestations homogènes dans un réseau charté, normé et contrôlé est décisif pour nouer des partenariats avec les grands comptes», déclare Julien Lacoste.



Les Centres de Freinage ATE : la référence freinage pour vos clients



La qualité, sans concession

Leader des systèmes de freinage, ATE propose un nouveau service destiné aux professionnels qui désirent développer leur entreprise.

Outils spécialisés, formations adaptées, support technique, découvrez tout ce que peut vous apporter le label Centre de Freinage ATE sur notre site Internet.



www.ate-freinage.fr

ATE est une marque du groupe Continental
Continental Tires France SNC
Bâtiment ATE - 13100 Vénas - France
Tél : +33 (0)1 39 44 10 00 - Fax : +33 (0)1 39 44 10 39

Nouvelle stratégie de formation

Les équipementiers réunissent souvent des réparateurs chez leur distributeur à l'occasion de soirées techniques. Certains vont bien au-delà, à l'image de Febi qui, dans sa volonté d'expansion sur le marché français, a profondément modifié son approche de la formation des professionnels. L'équipementier allemand développe en effet «toute une palette de services valorisant les compétences techniques des réparateurs, ainsi que des échanges sur les bonnes pratiques en atelier», déclare Stéphane Kohler, responsable de l'animation réseau chez Febi. Si cela passe par des trucs et astuces, il s'agit aussi de bonnes pratiques commerciales, abordées de manière simple et en privilégiant en général les événements fédérateurs en partenariat avec les distributeurs. Ces échanges sont prolongés via la nouvelle plateforme Internet febiexperience.com et de l'utilisation des nouveaux supports communautaires de type facebook et autres forums sur la toile. «Febi entend utiliser les nouveaux médias disponibles, et réfléchit actuellement avec IMA Technologie (son partenaire pour sa hot-line technique), à des modules de formation à distance via le nouveau service de classe virtuelle conçu par IMA», précise Stéphane Kohler.



Formation d'un groupe de réparateurs AD Expert dans le centre du GNFA de Ploufragan.