

[Interview Thierry Muscat, Gérant du Garage Eybens Sport auto] « Je l'ai rêvé, R-M m'a aidé à réaliser mon garage idéal »

Thierry Muscat, Gérant du Garage Eybens Sport Auto (38), fait partie de ces personnes chez qui la crise du Covid aura déclenché une prise de conscience. Le recul forcé du premier confinement a mis en perspective sa vision de la vie et de son activité. Il a révélé le besoin de se recentrer sur ses motivations et convictions : vivre son métier avec passion et fondé sur des valeurs humaines. 28 ans après la création de son garage, Thierry Muscat veut transformer son idéal en réalité. En sollicitant l'équipe R-M qui a activé son programme d'optimisation SCOPE, il trouve l'écoute et l'expertise qui lui donnent les moyens d'aller au bout de ses rêves. S'il a un regret aujourd'hui, c'est de ne pas avoir eu le déclic plus tôt.

Quel a été le point de départ du projet de rénovation de votre garage ?



Le coup d'arrêt de l'activité du premier confinement m'a obligé à sortir la tête du guidon. C'est là que j'ai réalisé que je n'étais plus en phase avec ma conception du métier. Je finissais par me comporter comme un automate tout en sous-exploitant notre potentiel. En étant privé de le pratiquer, j'ai réalisé du même coup à quel point mon travail me passionnait, combien j'étais attaché à mon entreprise et pourquoi.

Je suis fier de notre fonction de service de la mobilité, de la reconnaissance et la confiance de nos clients pour la qualité de nos réparations et des services rendus qui facilitent leur quotidien. J'ai à cœur de créer de l'emploi, d'assurer de bonnes conditions de travail, de transmettre mon savoir-faire et de participer à la dynamique de ma région. Je tiens également à apporter ma contribution à la transition écologique du parc automobile et à réduire l'impact de la réparation

automobile sur l'environnement.

Ces valeurs ont toujours été dans l'ADN de l'entreprise mais notre outil de travail n'était plus à la hauteur de nos ambitions. La transformation de mon garage a autant été motivée par mon ambition d'inspirer une image positive de nos professions et d'attirer les talents que pour le bien-être de mes collaborateurs et de mes clients. Aujourd'hui, j'ai réalisé mon rêve grâce à la combinaison des qualités humaines et professionnelles de mon équipe et de mes partenaires parmi lesquels R-M a une place toute particulière. Avec l'expertise, l'écoute, l'implication et la disponibilité des équipes de la marque, en particulier d'Alain, consultant spécialisé dans les méthodes d'agencement et le

GARAGE EYBENS SPORT AUTO

- Création en 1993
- 9 collaborateurs : 3 carrossiers dont 1 femme ; 3 mécaniciens ; 3 administratifs
- Activités multi-marques : mécanique, carrosserie, bris de glace
- Spécialités : véhicules GPL/GNV / Adhérent Citelec Grenoble ; hybrides et électriques
- Clientèle : flottes (60% de l'activité) ; hors assurances (10%) ; hors agréments (20%) ; agréments (10%)
- Partenaire Citiz (réseau autopartage)
- 23 Véhicules de Remplacement
- Moyenne de 120 véhicules/mois (hors COVID)

www.eybenssportauto.fr

diagnostic BASF, et du responsable commercial de notre distributeur BASF Coatings Services France, mon rêve est vite devenu une réalité.

Que vous a apporté R-M dans la réalisation du projet ?

L'équipe R-M m'a tout apporté, en tous cas l'essentiel, en répondant toujours présente au bon moment. A l'écoute, elle s'est approprié le projet dès que je l'ai évoqué et l'a concrétisé en le dessinant sur plan. Parmi mes partenaires et fournisseurs, mes interlocuteurs de R-M sont les seuls à avoir une connaissance suffisamment large de notre activité pour être à même d'apporter un conseil global très précieux. Ils interviennent sur l'architecture, l'aménagement et l'organisation de l'atelier, tout en optimisant les investissements. Seul, on a vite fait de se noyer ! L'équipe R-M s'est montrée indispensable dans son rôle de couteau suisse, en s'appuyant sur l'infrastructure du groupe BASF, leurs compétences et une vue exhaustive sur ce qui se fait de mieux dans les ateliers. Au-delà du poste peinture et dans une approche créative et pragmatique, ils ont une vision à 360° sur tous les aspects de l'activité de l'atelier : le flux de circulation et l'organisation, la technique, l'ergonomie, la sécurité, le respect de la santé, de l'environnement et de la réglementation, la productivité, la gestion, la relation client. Ils nous ont même accompagné dans l'étude des offres fournisseurs et la mise en œuvre des travaux, en apportant un avis technique extérieur, objectif et avisé.

Quels ont été les changements apportés et pour quels objectifs ?

Le cahier des charges de nos travaux s'est construit autour de 4 objectifs : libérer de l'espace dans l'atelier ; optimiser les conditions de travail ; améliorer l'accueil client ; réduire l'impact environnemental de l'atelier. Pour y répondre, être conforme à la réglementation et au-delà, nous avons tout refait, du sol au plafond.

R-M SCOPE - Optimisation de l'espace de travail dans les moindres détails

- Etude de la pertinence du projet de construction et/ou rénovation
- Agencement de l'atelier
- Organisation du rangement de l'outillage et des stocks
- Conseil sur la mise en œuvre
- Expertise sur l'équipement
- Méthode de maintenance et d'entretien durable

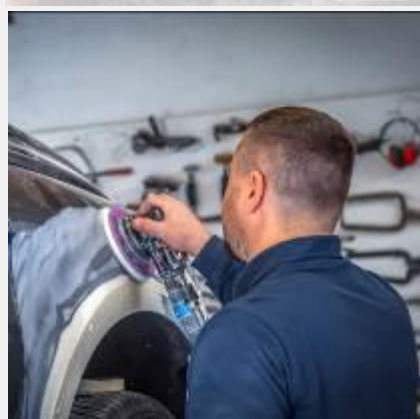
« Notre mission a été d'exploiter toutes les capacités du bâtiment en travaillant sur le remodelage complet de l'atelier. Dans le respect du cahier des charges, nos impératifs étaient d'optimiser le budget et de limiter l'arrêt de l'activité. Alors que se posait la question de la construction, notre préconisation a été un réaménagement de l'atelier avec une petite extension », Alain, consultant BASF.

www.rmpaint.com/fr/programs-for-success#improve





« Nous avons tout refait, du sol au plafond »



Une partie de l'atelier a été démolie pour l'agrandir. L'espace a été totalement réorganisé et a permis notamment d'ajouter un poste de travail. La construction d'une mezzanine a optimisé la zone de stockage que nous avons dédiée à notre activité de gardiennage des pneus été/hiver.

Nous avons construit une extension pour héberger un magasin de pièces détachées et une pièce réservée au traitement des déchets 100%

recyclés. Et pour finir, nous avons rénové l'accueil et les extérieurs.

Nous avons équipé tous les postes de travail d'un pont élévateur pour pouvoir travailler à hauteur d'homme, investi dans du matériel évitant les charges lourdes, installé un bras aspirant dans la zone de préparation et veillé à faciliter la manipulation des véhicules. L'étude ergonomique demandée à la CARSAT n'a pris que quelques heures et révélé un score de 85% des critères atteints. Du coup, la rédaction du document unique a été très rapide.

Pour le choix des équipements et du matériel, nous avons privilégié l'innovation, les bénéfices techniques, ergonomiques et environnementaux. Nous restons fidèles à notre ligne de garage vert adopté depuis de nombreuses années dans nos achats avec notamment les pistolets basse pression et les peintures R-M. Nous sommes d'ailleurs parmi les premiers à avoir adopté la ligne de produits éco-conçue à base de matières premières biosourcées.

Comment les travaux se sont déroulés ?

Dès le début et tout au long du projet, toutes les parties prenantes, partenaires et collaborateurs, ont été concertées. Mon rôle a été de piloter le projet et jouer les chefs d'orchestre pour arbitrer, décider et coordonner l'ensemble des corps de métiers. Nous avons lancé le projet l'été dernier et en novembre, nous débutons la mise en œuvre. En moins de 6 mois, le garage a été totalement transformé, à raison de 2 séquences de travaux qui ont nécessité chacune, une fermeture de 15 jours. Le 1er épisode en décembre s'est fait dans le stress et la fébrilité. Le 31 décembre, le garage avait des airs de fin du monde et nous devions ouvrir 4 jours plus tard... Ayant appris de mes erreurs, le 2^e épisode en mai a été beaucoup plus serein.

Quel changement a induit la transformation de votre garage ?

La première chose que nous avons changée est notre façon de travailler. Nous abandonnons la logique du travail à la chaîne conditionnée par la politique du volume. Nous faisons le choix d'en faire moins pour privilégier l'étape du contrôle qualité et préventif. Nous voulons que 100% de nos clients repartent satisfaits du garage. Cette démarche implique notre autonomie économique et donc la diversité de notre profil de clientèle. Nous avons toujours suivi cette stratégie mais nous pouvons aujourd'hui pleinement l'exploiter. En l'occurrence, nous renforçons notre positionnement sur la gestion des flottes qui représente déjà 60% de notre activité. Notre petite entreprise arrive à fidéliser depuis plus de 15 ans des flottes d'envergure nationale comme Veolia, le CHU Grenoble, Engie, Otis, Sicli...

Nous visons également le développement de la réparation et l'entretien des véhicules haut de gamme qui a motivé l'investissement dans du matériel de pointe (diagnostic, outillage pneumatique, appareil de géométrie, table de redressement...). Et nous renforçons notre spécialisation sur les véhicules propres, tendance que nous sommes rares à avoir anticipé en formant le personnel. Elle n'a pas été comprise par la profession et le déficit



de compétences est criant partout en France. A notre niveau, nous arrivons à couvrir un rayon de plus de 80 km tant l'offre de services est inexistante.

Les portes de votre nouveau garage ont ouvert fin mai et sans doute est-il trop tôt pour mesurer le fruit de vos investissements mais quel est votre premier ressenti ?

J'ai encore du mal à réaliser et manque de recul mais je reçois beaucoup de compliments et les retours des clients comme de mes collaborateurs sont très positifs.

L'organisation de l'atelier est beaucoup plus fluide, le cadre et les conditions de travail plus agréables... La transformation du garage a indéniablement créé une nouvelle dynamique, une excellente ambiance de travail et plus de convivialité avec l'aménagement d'un espace extérieur pour la pause, des vestiaires confortables...

J'ai également atteint l'un de mes objectifs de partager un projet collectif en privilégiant la dimension humaine qui demeure mon fil conducteur dans la façon de pratiquer mon métier, de manager, de choisir mes partenaires (d'où ma fidélité à R-M depuis 28 ans !), même de communiquer. Et la communication prend de plus en plus de place dans ma stratégie car c'est pour moi la meilleure façon de montrer ce que l'on est et de créer du lien. Au-delà de notre soutien empirique et indéfectible à l'équipe de foot de Grenoble, nous sommes de plus en plus présents sur les réseaux sociaux qui nous rapprochent de nos clients et nous permettent d'en conquérir de nouveaux.



« La transformation du garage a indéniablement
créé une nouvelle dynamique »

[Salle de presse](#)

[Photothèque – Reportage photo Garage Eybens Sport Auto](#)



R-M Peintures Carrosserie : une part importante des activités de BASF France Division Coatings

Sous la marque R-M, BASF commercialise une gamme complète de peintures pour carrosserie automobile, un domaine où R-M s'est tout particulièrement spécialisé dans les peintures hydrodiluables et à haute densité pigmentaire, deux technologies respectueuses de l'environnement. Leur utilisation permet à R-M d'être en parfaite conformité avec les dispositions réglementaires mondiales en matière de réduction des émissions de solvants, tout en garantissant les mêmes qualités de résistance et de finition que les peintures traditionnelles. Pour les soutenir dans leur activité, R-M propose à ses clients une gamme complète de services. R-M est homologué par la plupart des principaux constructeurs automobiles pour le marché de la réparation et choisi par les plus prestigieuses entreprises automobiles pour son expertise en matière de couleur.

POUR PLUS D'INFORMATIONS



R-M Automotive Refinish Paints
BASF France SAS - Coatings Division
F-60676 Clermont de l'Oise Cedex

