



POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Les clés pour attirer les talents dans les ateliers de carrosserie

L'industrie de la carrosserie automobile a du mal à attirer les jeunes talents. Bart De Groof, Senior Global Marketing Director, Refinish, chez Axalta, explique les défis et comment les relever.

31 OCTOBRE 2024 – La pénurie de main-d'œuvre qualifiée dans les ateliers de carrosserie européens, en particulier chez les carrossiers peintres, est une problématique complexe. Pour attirer les talents dans ce secteur, il faut tenir compte de plusieurs facteurs : il s'agit d'un secteur réputé pour son aspect pratique, manuel, salissant et potentiellement dangereux ; les jeunes d'aujourd'hui n'aspirent pas à un emploi pour la vie mais au contraire, préfèrent « tester et expérimenter » différentes carrières ; les carrossiers et les mécaniciens ont peu ou pas de visibilité auprès des propriétaires de voitures et peuvent donc avoir du mal à trouver un véritable sentiment de satisfaction dans leur travail. Les carrossiers-peintres évoluent dans des environnements exigeants où la pression pour travailler plus vite et être plus productifs est constante. Pourtant, ils assument une responsabilité cruciale : garantir l'aspect esthétique de la voiture une fois la réparation achevée, ce qui est essentiel pour la satisfaction du propriétaire. On peut considérer qu'il s'agit d'un travail à risque avec très peu de reconnaissance directe, bien qu'il s'agisse d'un travail très stimulant et hautement qualifié.

Un métier hautement technique et honorable

Prenons l'exemple du Royaume-Uni : entre 2014 et 2022, le pourcentage de jeunes de 22 à 29 ans y occupant des postes de cadres est passé de 38 % à 46 %, tandis que le

pourcentage de ceux qui occupent des emplois de la classe ouvrière supérieure, notamment des emplois manuels qualifiés, a baissé de 25 % à 16 %¹.

« Cela reflète parfaitement l'un des principaux enjeux auxquels sont confrontés les ateliers de carrosserie dans notre région », déclare Bart De Groof, Senior Global Marketing Director, Refinish, chez Axalta. « Aujourd'hui, le travail manuel est considéré comme un emploi peu qualifié. Pour beaucoup, le prestige vient de l'entreprise et non du poste ; la préférence est souvent de travailler dans un emploi moins qualifié au sein d'une organisation plus prestigieuse plutôt que d'occuper un poste hautement qualifié dans une carrosserie ordinaire. Les carrossiers, en particulier, sont de véritables artisans qui résolvent un problème majeur dans la vie d'une personne. Ce que le secteur doit faire comprendre aux demandeurs d'emploi, c'est que les carrosseries modernes d'aujourd'hui s'apparentent davantage à des laboratoires de haute technologie. Les ateliers de carrosserie n'ont plus rien à voir avec les ateliers poussiéreux et dangereux d'autrefois. Ils ne pourraient pas en être plus éloignés, mais malheureusement cette perception perdure. Les ateliers de carrosserie sont confrontés à une mauvaise image que nous nous efforçons de changer.

Pour attirer les jeunes talents, les ateliers de carrosserie doivent se débarrasser de cette vieille image, en communiquant clairement sur leurs avancées technologiques, car celles-ci jouent un rôle dans la prise de décision des demandeurs d'emploi. Plus de 80 % des 12 000 membres de la génération Z répartis dans 17 pays différents ont révélé qu'ils aspiraient à travailler avec des technologies de pointe et 91 % d'entre eux ont déclaré que la technologie influencerait leurs choix professionnels².

« Les carrossiers ne peuvent pas se contenter d'espérer que les talents se présentent chez eux. Ils doivent être proactifs et communiquer avec ces talents d'une manière qui leur parle », ajoute M. De Groof.

L'innovation technologique a permis de rendre le processus de réparation de la peinture automobile plus rapide, plus simple et plus rentable. Les outils numériques modernes

¹ https://social-mobility.data.gov.uk/drivers_of_social_mobility/work_opportunities_for_young_people/type_of_employment_opportunities_for_young_people/latest#:~:text=In%20the%20last%20decade%2C%20there,down%20from%2025%25%20to%2016%25

² <https://www.delltechnologies.com/content/dam/digitalassets/active/en/unauth/sales-documents/solutions/gen-z-the-future-has-arrived-executive-summary.pdf>

envoient clairement des messages de digitalisation et de durabilité environnementale qui trouvent un écho auprès des demandeurs d'emploi férus de technologie, notamment la génération Z - la véritable native de l'ère digitale. Les développements innovants de pointe tels que Axalta IruScan, Axalta IruMix et Axalta Nimbus, la nouvelle plateforme mondiale d'expérience client pour les clients du secteur de la réparation automobile, ont contribué à ce changement pour de nombreux ateliers de carrosserie.

Il ne s'agit plus d'un métier pour la vie

Le temps nécessaire à la formation pour débiter dans le secteur est un autre obstacle possible à l'arrivée des jeunes talents. Culturellement, les jeunes générations ne se contentent plus de commencer un métier en suivant une longue formation pour ensuite y rester durant toute leur carrière ; le concept d'emploi à vie n'existe plus. En fait, les générations récentes commencent de plus en plus souvent leur carrière dans des emplois mal rémunérés tels que, personnel de bar et de restauration, employés de centres d'appel, et assistants de magasin ou de cuisine, en dépit de leur niveau d'éducation plus élevé³.

« L'industrie de la peinture automobile devrait tenir compte de cette tendance et proposer un cycle de formation beaucoup plus court afin de faciliter l'entrée dans notre secteur pour une expérience de type « tester et expérimenter », car c'est ainsi que les jeunes générations testent différentes options de carrière. Nous devons également être prêts à ce qu'ils ne restent que pendant un certain temps avant de passer à autre chose, même s'ils sont satisfaits de leur emploi. Cette diversité fait simplement partie de leur parcours professionnel et n'est pas un reflet négatif de notre industrie », précise M. De Groof.

L'avènement de la réalité virtuelle, de la réalité augmentée et de la formation par simulation avec jeux contribuera à attirer une population plus jeune en lui offrant des environnements de formation qu'elle n'aurait peut-être pas associés à l'industrie de la réparation automobile.

Une véritable satisfaction professionnelle et le sentiment du devoir accompli

Le défi le plus important auquel les carrossiers sont confrontés pour attirer les jeunes talents est le fait qu'ils n'ont aucune visibilité avec le propriétaire de la voiture et donc

³ <https://ifs.org.uk/news/young-people-increasingly-concentrated-low-paid-occupations-and-young-men-increasingly>

peu de satisfaction professionnelle réelle, ce qui peut donner l'impression que le travail effectué n'a pas beaucoup d'intérêt.

« Cependant, lorsque le véhicule d'une personne entre dans un atelier de carrosserie après un accident, le propriétaire est généralement bouleversé et a hâte de pouvoir récupérer sa voiture ; pour cette personne, il s'agit d'un gros problème qu'elle souhaite voir résolu le plus rapidement possible. Elle traite généralement avec un représentant du service client de l'atelier de carrosserie et n'aura presque jamais d'interaction avec le carrossier ou avec quiconque dans l'atelier lui-même », explique Bart De Groof.

Le carrossier est cependant celui qui refait tout le travail esthétique, et il y aura aussi, entre autres, des mécaniciens qui accompliront toutes les autres réparations. Ce sont eux qui résolvent le problème mais aucun de ces techniciens qualifiés n'a jamais d'interaction avec le client. Lorsque le client reviendra chercher sa voiture, un achat qui est généralement le deuxième plus important après l'achat d'une maison, il sera très certainement ravi de retrouver sa précieuse voiture en un seul morceau et dans toute sa splendeur.

« Mais alors qui reçoit tous ces éloges et est complimenté comme il se doit lorsque le client peut reprendre le cours normal de sa vie ? Le représentant du service client ; pas le carrossier ni le mécanicien. Il existe un fossé évident entre ceux qui ont accompli le travail et ceux à qui on en attribue le mérite. Nous voulons tous que notre travail soit valorisé et reconnu – nous ne devrions pas sous-estimer la puissance de la reconnaissance. Aujourd'hui, nous sommes habitués à une livraison immédiate : nous pouvons commander quelque chose en ligne et il arrive en quelques heures. De même, la jeune génération doit pouvoir obtenir rapidement une satisfaction professionnelle et ressentir un véritable sentiment d'utilité, sinon cela constitue un obstacle majeur pour pouvoir l'attirer et la conserver », explique M. De Groof.

Fidéliser les talents

Pour les ateliers de carrosserie qui y arrivent tout juste avec les talents dont ils disposent, ou qui se développent et luttent pour s'en sortir, il existe des moyens de remédier à cette pénurie de main-d'œuvre.

« Il existe de nombreuses tâches au sein de l'atelier de carrosserie, et pas seulement la réparation , qui nécessitent de la main-d'œuvre. La réparation de peinture est très

technique et n'est pas à la portée de tout le monde. Il s'agit donc d'automatiser les tâches qui ne nécessitent pas la présence d'un carrossier peintre hautement qualifié afin de lui permettre de se consacrer à ce qu'il fait le mieux, c'est à dire : peindre. C'est là qu'interviennent les nombreux développements récents d'Axalta, notamment notre processus de gestion numérique des couleurs Axalta Iru : Mesurer. Trouver. Doser. Toute personne ayant reçu une formation minimale peut tenir et utiliser le nouveau spectrophotomètre Axalta Iru Scan. Il en va de même pour Axalta Nimbus, la partie du processus en trois étapes, consacrée à la correspondance de teinte. Avec Axalta Iru Mix, la dernière étape du processus devient accessible à tous : il suffit d'appuyer sur un bouton pour lancer le dosage de la teinte reçue. Les carrossiers-peintres qualifiés peuvent alors se concentrer sur l'utilisation de nos produits, ce pour quoi ils ont été formés. En fin de compte, c'est le travail de peinture qui retiendra l'attention du client en premier», déclare M. De Groof.

Pour conserver les talents, il faut aussi leur proposer un développement continu, notamment avec des formations. La numérisation soutient également les ateliers de carrosserie dans ce domaine. Dans Axalta Nimbus, les carrossiers peuvent accéder à tout moment à de courtes vidéos de formation s'ils ont besoin d'une solution rapide à un problème ou simplement d'une brève remise à niveau. Axalta Nimbus donne également accès à des modules de formation en ligne plus approfondis, ainsi qu'à des sessions de formation virtuelles en direct et à la possibilité de s'inscrire à des cours en présentiel, le tout via Axalta Academy.

Se donner les clés

Les carrosseries, et plus particulièrement le secteur de la réparation, rencontrent de nombreux défis complexes pour attirer les jeunes talents. Toutefois, ces défis ne sont pas insurmontables.

« Chez Axalta, nous estimons avoir la responsabilité de transformer les ateliers de carrosserie en des lieux de travail innovants et technologiques, qui sont non seulement ultra-productifs, mais également attrayants pour les demandeurs d'emploi. Notre objectif est de changer les perceptions et de faire comprendre que ces emplois contribuent à résoudre des problèmes au quotidien. Si les ateliers de carrosserie parviennent à faire en sorte que la reconnaissance des efforts revienne aux personnes qui effectuent le travail — aux carrossiers-peintres et aux mécaniciens — nous réussirons ensemble à attirer de jeunes talents», ajoute Bart De Groof pour conclure.

Pour de plus amples informations au sujet d'Axalta Refinish, connectez-vous sur refinish.axalta.fr.

À propos d'Axalta Refinish

Axalta Refinish – partie intégrante d'Axalta, un leader mondial dans l'industrie de la peinture et de la réparation– est un partenaire international fiable pour nos clients du secteur de la réparation automobile qui exigent d'être pleinement satisfaits. Nous fournissons des produits, des technologies et des services innovants qui rendent l'ensemble du processus de réparation des véhicules plus performant, plus durable, et plus rentable. Avec près de 160 ans d'expérience dans l'industrie de la peinture, notre engagement envers l'innovation et nos technologies en perpétuelle évolution nous permettent d'offrir à nos clients un choix de couleurs illimité pour des correspondances de teinte parfaites. Nous travaillons sans relâche à anticiper les besoins de nos clients pour qu'ils puissent relever les défis auxquels ils sont confrontés chaque jour. Nous disposons d'un large portefeuille de marques pour tous les besoins des ateliers de carrosserie et pour tous les segments de l'industrie.