



GAGNER LA PRÉFÉRENCE CLIENT AVEC L'INSTITUT AD

Chaponnay, le 27 mars 2019

Depuis plusieurs années, Autodistribution a choisi de développer ses propres outils de développement et d'évaluation des compétences. L'institut AD est la pierre angulaire de cet accompagnement sur-mesure. Il accueille dans ses locaux à Chaponnay près de Lyon les réparateurs et carrossiers du Réseau. Autodistribution annonce le renforcement de ce dispositif de formation.

Fabien Guimard, Directeur des Réseaux de Réparation Automobile chez Autodistribution, déclare :
« Il est essentiel, dans notre secteur où la technique évolue toujours plus vite, et, où la concurrence est de plus en plus forte, d'affirmer sa légitimité à intervenir sur les véhicules d'aujourd'hui et de demain pour conserver et développer le nombre d'entrées ateliers en BtoB et en BtoC. La formation est l'outil numéro 1 pour pouvoir le faire, c'est pourquoi, nous avons décidé de développer de manière significative et adaptée l'Institut AD. »

Un centre de formation ultra-moderne, disposant des dernières technologies

Côté technique, l'objectif d'Autodistribution est d'offrir une formation de pointe sur toutes les technologies embarquées des nouveaux véhicules, aux côtés des partenaires Bosch et Texa. Les véhicules sont mis à disposition par *Grup Eina* pour les démonstrations et formations à la détection et réparation de pannes. L'atelier est équipé en marque Isotech, la marque du Groupe.

Deux nouveaux programmes de formation pour répondre aux enjeux métier

Pour être en parfaite adéquation avec les besoins des réparateurs, l'Institut AD propose au préalable la réalisation d'un bilan de compétences.

Deux programmes, constitués de formations en présentiel et de classes virtuelles, pour la partie théorique, sont ensuite préconisés :

- Un programme dédié aux enjeux AD Mécanique. Ce parcours « *labélisation du savoir Technique et Technologique AD* » comprend : Eco Entretien / Analyseur 5 gaz, Hybride électrique, Boîtes de vitesses automatiques, ADAS ; et en formation continue, la maîtrise des enjeux autour du diagnostic électronique.
- Un programme adapté aux enjeux AD Carrosserie qui comprend : Diagnostic électronique, ADAS, Soudage et collage, hybride électrique, la réparation aluminium, les techniques de déburrage.

Ces différents cursus s'appuient sur l'*Assistance Diag de Grup Eina* : le service d'assistance technique d'Autodistribution pour les professionnels de la réparation et de la carrosserie qui les accompagne en continue de façon quotidienne et régulière. Cette hotline intègre des formations adaptées à l'évolution



des métiers mais également des fiches techniques et supports de formation en ligne. Environ 20 000 dossiers sont gérés chaque année par la hotline pour faciliter la recherche et résolution de pannes pour les réparateurs. Depuis sa création Assistance Diag dispose d'une bibliothèque de 500 000 cas de pannes répertoriés.

L'Institut AD pour développer les compétences tertiaires

Le centre de formation a aussi été créé pour répondre aux besoins tout au long d'une carrière, à la fois sur un volet technique, mais aussi managérial, digital et commercial, pour suivre les performances de l'activité au quotidien avec notamment :

- Des formations d'une journée destinées au perfectionnement de l'utilisation des DMS du Réseau AD, *ADMS 360* pour AD Mécanique et *Alpha SIGMAC* pour AD Carrosserie, organisées en partenariat avec les éditeurs. Ces outils digitaux permettent de faciliter et d'alléger les charges administratives de nos adhérents AD, de simplifier la gestion des prestations de services et de leur donner de la visibilité sur les performances économiques et commerciales de l'entreprise.
- Des formations spécifiques à l'accompagnement Gestion comprenant :
 - o Mon Coach AD qui intègre le programme O.P.E.R.A (Optimisation des Performances, de l'Efficacité, et de la Rentabilité par l'Accompagnement), solution de notre partenaire Socca. Il s'agit d'un programme d'accompagnement personnalisé pour chaque adhérent qui les aide dans leur gestion comptable et leur permet de comparer leurs performances par rapport au marché et au Réseau.
 - o Le dispositif Dyal formation qui intègre le programme de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (G.P.E.C), une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise, ainsi qu'une formation consacrée au négoce des services et des biens (VO-VN) sur deux jours en présentiel.

Le centre de Chaponnay : un lieu également destiné aux distributeurs

L'institut AD se veut également pédagogique pour les salariés-distributeurs, et principalement les vendeurs et animateurs régionaux. Ils doivent connaître l'ensemble des matériels présents sur les catalogues pour équiper les garages de demain. Régulièrement, les distributeurs se rendent à Chaponnay pour être formés aux dernières nouveautés proposées par le Groupe.

Des formations organisées partout en France

Grâce à la force du Réseau AD, les formations sont organisées, non pas seulement à Chaponnay, mais aussi à proximité des adhérents partout en France pour faciliter leur accès. Autodistribution peut ainsi accompagner chaque jour tous les réparateurs techniciens, les vendeurs, les responsables magasin/SAV, les assistants de direction ou les chefs d'entreprise à renforcer leur savoir-faire.

En résumé, près de 1800 personnes ont été formées en 2018, sur toutes les composantes métier :

- technique : éco-entretien, moteurs diesel et suralimentation, maintenance des nouvelles boîtes de vitesse, maintien de qualification et prévention des risques sur véhicules hybrides et électriques, etc.
- tertiaire : piloter les performances atelier, négoce de biens et services, progiciel de gestion « DMS Réseau », séminaires d'intégration dans les réseaux AD mécanique et carrosserie, etc.

L'OBJECTIF DU RÉSEAU : Gagner la Préférence Client avec un service de très grande qualité

Yannick Savina, Directeur Marketing chez Autodistribution, précise : « *La promesse dans la nouvelle communication « AD, C'EST SÛR » lancée en janvier 2019 va dans ce sens : nous devons rassurer les automobilistes sur la compétence technique des réparateurs AD. Nous devons leur montrer que notre Réseau est composé d'hommes et de femmes passionnés par leur métier, experts dans leur métier, qui ont à cœur de répondre aux besoins de leurs clients car il en va de l'image de leur entreprise. Un réseau qui développe ses compétences techniques pour répondre toujours mieux aux défis technologiques.* »

FOCUS SUR L'ADAS : Confirmer et renforcer l'expertise des réparateurs du Réseau dans les systèmes avancés d'assistance à la conduite.

Les systèmes ADAS (Systèmes avancés d'aide à la conduite) assistent l'automobiliste dans sa perception de l'environnement du véhicule grâce à des caméras et capteurs embarqués. Ces systèmes permettent entre autres la détection d'obstacles, la régulation de la vitesse, le freinage automatique d'urgence, la détection d'angles morts, l'assistance au stationnement, etc. L'augmentation progressive de la part de véhicules qui en sont équipés suscite une nécessaire adaptation des métiers de la réparation. Être en capacité de calibrer les systèmes ADAS, c'est-à-dire garantir la conformité du véhicule aux normes d'origine après une intervention, est un enjeu majeur pour les réparateurs. Néanmoins, il s'agit d'expertises techniques spécifiques qui nécessitent d'être formé régulièrement aux dernières technologies. Différents types de calibrage existent notamment selon la marque et le modèle du véhicule :

- Un calibrage statique, réalisé en atelier
- Un calibrage dynamique, qui se fait sur route avec un boîtier embarqué
- Un auto-calibrage, avec un contrôle des capteurs avant et après la réparation

C'est pourquoi l'Institut AD propose à son Réseau une nouvelle formation dédiée au recalibrage des systèmes ADAS les plus avancés, pour toutes marques et tous modèles de véhicules.

Olivier Hélore, Responsable du développement commercial Pièces et Services Techniques chez Autodistribution, précise l'enjeu sécuritaire de la maîtrise de ces technologies : « *Un défaut de calibrage caméra avec 1 degré d'écart par rapport aux normes constructeurs engendre une lecture erronée et une dérive du véhicule de 1,7 mètre sur 100 mètres. Être formé aux dernières technologies ADAS, c'est ne pas engager sa responsabilité ni celle de son client* ».

Stéphane Montagne, Responsable National des Activités Carrosserie, revient sur l'enjeu business : « *La croissance du parc de véhicules connectés est une réalité qui va se généraliser. Avec la mise en place de ces formations et grâce à nos investissements dans des outils performants, le Réseau AD se positionne comme un acteur référent du marché de la réparation des véhicules récents. Nous sommes en capacité d'intervenir en réparation pour tous les véhicules des loueurs et entreprises, et tous les possesseurs de véhicules de moins de 10 ans équipés de ces systèmes* ».