

L'Institut AD, clé de la montée en compétences du réseau

vendredi, 29 mars 2019

Qu'il s'agisse de formations techniques ou commerciales, à distance ou en présentiel, l'Institut AD est plus que jamais instrumental dans la montée en compétences des collaborateurs du réseau de réparation-phare d'Autodistribution. Nous sommes allés découvrir les lieux et leur fonctionnement... en attendant l'ouverture d'un deuxième site en Ile-de-France d'ici la fin de l'année 2019.



C'est derrière le site de la plateforme Cora, à Chaponnay, dans le Rhône (69), que se niche depuis le mois d'octobre 2017 l'Institut AD. Une position stratégique sur le plan géographique, l'agglomération lyonnaise étant un carrefour des flux de la distribution automobile et de la circulation des professionnels du secteur. Mais surtout un rôle stratégique dans la montée en compétences du réseau.

C'est simple : tous les nouveaux arrivants dans le réseau AD passent par ce lieu lorsqu'ils entrent dans la famille des réparateurs au triangle rouge. *«C'est ici que les garagistes et carrossiers de nos réseaux viennent pour effectuer leur parcours d'intégration»*, confirme Yannick Savina, directeur marketing et communication d'Autodistribution. Un cursus qui dure trois jours, au cours desquels l'ensemble des solutions AD dédiées aux garagistes et carrossiers du réseau sont passées en revue.

L'Institut AD forme jusqu'à 2 000 réparateurs par an

«*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, soutient Fabien Guimard, directeur des réseaux de réparation automobile d'Autodistribution. 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.*» Aussi, depuis sa mise en service, le site accueille de 1 800 à 2 000 professionnels par an pour des parcours de formation, y compris des réparateurs ne faisant pas partie des réseaux AD et Autoprime.

«*L'Institut AD est reconnu comme centre de formation officiel, agréé, et des garagistes d'autres enseignes que les nôtres peuvent être orientés ici par leurs distributeurs, précise Olivier Hélore, responsable national du développement technique dans le groupement. Ils y reçoivent la même formation, la différence résidant dans le financement de celle-ci, qui doit passer par l'organisme dont ils dépendent.*» En ce qui concerne le réseau AD, quelque 420 collaborateurs Carrosserie AD et environ 1 300 collaborateurs des Garages AD et AD Expert recourent aux services de l'Institut AD.

Une prise en charge en trois étapes

En termes de formation, la prise en charge des collaborateurs du réseau s'effectue en trois étapes. D'abord, un audit de compétences techniques est réalisé en ligne auprès de chacun d'eux, afin d'identifier les points forts et ceux qui nécessitent un rattrapage. Ensuite, l'Institut AD procède à l'analyse des besoins de formation. Enfin, un dispositif pédagogique à la carte est mis en place auprès de chaque collaborateur.

S'ils sont collaborateurs d'un Garage AD ou AD Expert, ils ont accès aux modules du programme dédié aux enjeux AD Mécanique. Ce parcours "labellisation du savoir Technique et Technologique AD" comprend : Eco Entretien et Analyseur 5 gaz, hybride électrique, boîtes de vitesses automatiques, ADAS ; et en formation continue, la maîtrise des enjeux autour du diagnostic électronique. Quant au programme adapté aux enjeux [Carrosserie AD](#), celui-ci comprend : diagnostic électronique, ADAS, soudage et collage, hybride électrique, réparation aluminium et techniques de débouillage.

Pour la mise en œuvre de leur formation, les collaborateurs peuvent accéder à des modules de formation théorique sous forme de classe virtuelle, en se connectant via un lien à une visioconférence animée par un formateur et à laquelle peuvent assister plusieurs autres réparateurs. Puis, vient le moment de la formation pratique. En présentiel dans l'atelier de l'Institut AD lui-même, équipé de matériel de la marque maison Isotech et des appareils de diag, de géométrie, de calibrage des partenaires du groupement (Bosch, Texa, etc.). Ou en région, chez le distributeur ou auprès de l'un de ces fameux partenaires.

Le soutien de la hotline Assistance Diag

Parmi ceux-ci figurent notamment le GNFA, Daf Conseil, Socca, Dyal Formation, CESVI France, les éditeurs de progiciels Lacour et Fiducial, ainsi que Grup Eina Digital, entreprise internationale dédiée à l'innovation dans le secteur automobile et depuis peu filiale du groupe Parts Holding Europe, maison-mère d'Autodistribution et de l'enseigne AD. C'est Grup Eina, d'ailleurs, qui fournit les services de

hotline Assistance Diag, véritable solution d'assistance technique d'Autodistribution pour les professionnels de la réparation et de la carrosserie, qui les accompagne en continu de façon quotidienne et régulière.

Capable d'apporter un soutien aux professionnels une fois leurs formations auprès de l'Institut AD terminées, Assistance Diag intègre des formations adaptées à l'évolution des métiers de la réparation mais aussi des fiches techniques et supports de formation en ligne. Environ 20 000 dossiers et de 47 à 50 000 appels sont gérés chaque année par la cinquantaine de hotliners présents sur place 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.

1 M€ d'infos constructeurs achetées chaque année

«C'est un gain de temps non négligeable sur les phases de diagnostic, reconnaît Fabien Guimard. Le service fourni est équivalent à celui que délivrerait un constructeur pour son réseau.» Et comme le souligne Olivier Hélore, *«nous investissons un million d'euros par an pour l'achat de bases de données constructeurs»*. Ce qui s'avère d'autant plus nécessaire pour maintenir la spécialisation de chaque hotliner dans leur marque de prédilection.

«Chacun de nos techniciens Assistance Diag est multimarques, mais chacun d'entre eux est aussi spécialisé dans une marque en particulier, ajoute Olivier Hélore. Ils ont même accès aux campagnes de rappel ! Et chaque hotliner a l'obligation de passer une journée par mois minimum en formation.» Selon Fabien Guimard, certains réparateurs du réseau, particulièrement en pointe sur les questions d'organisation de l'atelier, *«ont limité à 20 minutes le temps de recherche de panne sur les véhicules avant d'appeler Assistance Diag»*. Car le taux de résolution de pannes des hotliners est particulièrement élevé et fait gagner du temps et de la productivité.

Développer les compétences tertiaires

L'Institut AD a beau se distinguer pour ses parcours de formation techniques, il n'en oublie pas les compétences tertiaires des adhérents des réseaux AD. Le centre a aussi été créé pour répondre aux besoins managériaux, digitaux et commerciaux des collaborateurs tout au long de leur carrière. Ainsi, des formations d'une journée sont destinées au perfectionnement de l'utilisation des DMS du Réseau AD : [ADMS 360](#) pour AD Mécanique et Alpha SIGMAC pour AD Carrosserie. Des modules organisés en partenariat avec les éditeurs desdits progiciels, naturellement.

Côté gestion, c'est la mise en avant de Mon Coach AD qui prime, lequel intègre désormais le programme O.P.E.R.A (Optimisation des performances, de l'efficacité, et de la rentabilité par l'accompagnement), solution fournie par la société Socca, qui n'est autre qu'un programme d'accompagnement personnalisé pour chaque adhérent afin de les aider dans leur gestion comptable et leur permettre de comparer leurs performances par rapport au marché et au Réseau.

Et parce que les questions de formation et de compétences sont avant tout des questions de ressources humaines, le dispositif Dyal formation intègre le programme de Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) : une gestion anticipative et préventive des RH, 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), réalisée sur deux jours en présentiel.

Vers des parcours de formation obligatoires ?

Au travers de l'Institut AD, Autodistribution ne s'en cache pas : son but n'est autre que « *gagner la préférence client* » au travers d'un service voulu de grande qualité. « *La promesse de la nouvelle communication "AD, c'est sûr", lancée en janvier 2019, va dans ce sens, selon Yannick Savina. Nous devons rassurer les automobilistes sur la compétence technique des réparateurs AD [...] qui ont a? cœur de répondre aux besoins de leurs clients, car il en va de l'image de leur entreprise.* » Raison pour laquelle, aussi, les projets de l'Institut AD vont se poursuivre, toujours plus ambitieux.

D'abord, « *nous souhaitons qu'une fois le plan [Préférence 2022](#) échu, l'ensemble du réseau soit passé par l'Institut AD*, précise Fabien Guimard. *Ensuite, les parcours de formation de nos réseaux vont devenir obligatoires, pour qu'il n'y ait plus de réparateurs déçus et de sessions annulées pour cause de désistements : tenir la promesse faite aux clients, c'est aussi cela. Nous voulons générer un engagement de la part de nos adhérents sur les questions de formation car l'image de l'enseigne en dépend.* »

Un deuxième Institut AD en vue

Ainsi, l'Institut AD devrait se doter d'un deuxième établissement dans les mois qui viennent, à Nanterre, dans les Hauts-de-Seine. « *L'ouverture pourrait avoir lieu début 2020*, témoigne Olivier Hélore. *A l'horizon 2022, nous souhaiterions ouvrir un troisième site dans la moitié est du pays.* » Un tel maillage et un tel dispositif sont les arguments que compte faire valoir l'Institut AD dans la mise en place prochaine de parcours certifiants et/ou diplômants de type CQP (certificat de qualification professionnelle). En attendant, l'ensemble de l'offre de formation est d'ores et déjà accessible à tous les professionnels de la réparation au travers du site web institut-ad.fr.



©Jean Fotso 2018

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite