

LE CLIENT

Mme Françoise MARTINS est Responsable de la formation chez FEU VERT, notamment en charge de la formation des nouveaux embauchés Directeurs de centres et Franchisés ainsi que leurs équipes pour la Franchise.

Au-delà de la force de son concept, fondé en 1972, la solidité de FEU VERT est également assise sur la puissance financière de ses actionnaires qui ont toujours investi pour pérenniser et dynamiser l'enseigne. Filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations* spécialisée dans la distribution d'un large ensemble de produits techniques et produits passionnels liés à l'automobile, qui représente 5000 références dont FEU VERT assure la pose dans leurs ateliers.

BUSINESS ENVIRONMENT

FEU VERT côté atelier c'est plus de 70 interventions aussi diverses que des prestations d'entretien courant (vidange, révision, pneumatiques, géométrie, échappement, freinage...), des prestations plus complexes (amortisseurs, courroie de distribution...) ainsi que l'installation de produits électroniques embarqués. Chaque automobiliste est libre de faire entretenir son véhicule chez FEU VERT dès le premier jour de son acquisition sans perdre le bénéfice de sa garantie constructeur.

FEU VERT côté magasin en libre service : ce sont les produits techniques: toutes les pièces liées à l'usure du véhicule et à sa sécurité.
Les produits passionnels : tous les articles destinés à l'équipement du véhicule et au plaisir du conducteur comme les porte-vélos, coffres de toit, housses, tapis, alarmes, G.P.S, lecteurs D.V.D....

Feu Vert possède plus de 35 ans d'expérience dans le monde de l'équipement et de l'entretien automobile.
Aujourd'hui, leader européen avec près de 400 centres autos en Europe dont plus de 300 en France, l'enseigne Feu Vert emploie plus de 6000 collaborateurs.

L'entreprise a fortement évolué vers toujours plus d'expertise, avec depuis le printemps 2009, un changement de logo mettant en avant «FEU VERT la patte de l'expert», qui signe le lancement d'un vaste projet d'entreprise qui a démarré début 2010 et ce jusqu'en 2015.

A l'issue de cette démarche, l'entreprise comptera 10'000 experts au service du client, inspirés par les 4 valeurs fondamentales de l'entreprise : sens du client, engagement, exemplarité, confiance.
Feu Vert, la "marque expert" qui permet à chacun d'équiper et d'entretenir ses véhicules dans les meilleures conditions de prix, qualité, délai et proximité.

L'entreprise investit 2,5% de sa masse salariale dans la formation de son personnel.

L'entreprise place la formation comme une de ses priorités. Chaque jour, FEU VERT s'engage dans une véritable révolution de la formation liée aux évolutions technologiques.

C'est pourquoi le E-Learning répond à certaines attentes comme l'homogénéisation des compétences et des argumentaires de vente face à ses clients dans son réseau.

L'avantage de développer des contenus sur mesure apporte une réponse à un besoin d'expertise.

CHALLENGE

Problématique formation / compétences

Au service du projet d'entreprise de FEU VERT, la formation doit s'adapter pour répondre à plusieurs défis.

FEU VERT continue de développer plusieurs spécialités / métiers à haute teneur technique : climatisation, freinage, pneumatique, systèmes de navigation embarqués en connexion avec les smartphones... Les personnels concernés sont

*Info : 60% capital Caisse des Dépôts et Consignations, 34% groupe Monnoyeur, 6% Management

aussi bien les techniciens monteurs spécialisés et leurs chefs d'équipe atelier, qui peuvent être pour partie formés par les formateurs internes et/ou les fournisseurs.

La formation doit aussi prendre en compte le turnover important du personnel, caractéristique du secteur d'activité, et la diversité, dans des établissements qui restent de taille modeste (13 à 15 personnes en moyenne par site).

La technicité des interventions et les objectifs de qualité de FEU VERT imposent que la formation soit donnée au plus grand nombre possible des experts, et le plus rapidement, notamment pour prendre en compte la saisonnalité des ventes... : La vente et la recharge ou le contrôle de la climatisation intervenant par exemple au printemps et à l'été.

Pour Françoise MARTINS, « le eLearning, dont la mise en œuvre a débuté en mai 2007 pour la partie en lien avec le commerce côté magasin et pour la partie technique à la fin de l'année 2009, est une réponse valable à l'ensemble de ces contraintes, que la seule formation présentielle ne pouvait plus apporter. »

Il est supporté par un pôle d'intégration et eLearning, qui vient en appui des 2 pôles de formation métiers informatique et technique.

SOLUTIONS

Des contenus métiers de courte durée développés avec MOS Chorus pour répondre aux besoins opérationnels....

FEU VERT a démarré par un projet eLearning pilote traitant du pneu:

«Une sorte de «bible du pneumatique» d'une durée de 2 heures, trop longue pour convenir à nos opérationnels, remarque Françoise MARTINS. Nous en avons tiré les enseignements en nous mettant dans la situation d'un magasin pour les contenus qui ont suivi. »

Du coup, la durée des derniers modules métier a été normalisée à 15-20 minutes, en adéquation avec le temps que les techniciens ou les conseillers de vente peuvent y consacrer sur le lieu de travail. Le patrimoine de modules en ligne contient déjà une quinzaine de formations dédiées aux Conseillers de vente, Hôtesse de caisse, Directeurs de centre, Responsables Accueil

Montage, Responsables de Magasin et 3 modules techniques réalisés en interne en Flash. Ces modules intégreront de plus en plus souvent des ressources vidéos préexistantes.

Les modules eLearning sont produits soit en interne par une personne dédiée à cette fonction, soit à l'extérieur, par Demos eLearning Agency, agence spécialisée dans la création de contenus eLearning sur mesure.

Diffusion sous MOS Chorus...

FEU VERT utilise MOS Chorus comme plateforme de diffusion des contenus eLearning.

«La plateforme est vraiment simple d'utilisation, adaptée », indique Françoise MARTINS.

MOS Chorus est administrée par 4 personnes en interne – le superviseur qui contrôle des contenus, le collaborateur en charge de développer les contenus sur mesure ainsi que 2 assistantes du service formation, pour la partie administrative.

« L'avantage de la plateforme MOS Chorus, c'est que nous pouvons mettre des applications comme bon nous semble en fonction des contenus, objectifs, et attentes des besoins du Réseau FEU VERT. »

L'accès aux modules de formation est facilité :

« Nos collaborateurs peuvent accéder à leur formation sur l'un des 3 postes dédiés à recevoir de la formation "provenant d'une adresse internet disponibles dans les magasins et également le P.C du Directeur de centre ...

Avec parfois un manque de disponibilité que nous essayons de pallier avec la mise en place d'un planning de formation sous la responsabilité du Directeur de magasin. »

Le support aux opérationnels...

Si le dispositif n'intègre pas encore un véritable tutoring des apprenants, ceux-ci bénéficient toutefois des services d'une hotline formation et informatique efficace et offrant des délais de réponses écourtés.

L'implication du management n'est pas en reste :

« Après une présentation du plan aux membres du Comité de direction, et avis de la DSI sur la faisabilité des projets eLearning chez FEU VERT, nous avons saisi toutes les occasions qui se présentaient de communiquer auprès des Directeurs de région et des Directeurs de magasins, notamment lors des revues business

mensuelles, qui permettent de tirer le bilan en nombre d'inscrits aux modules et en suivi.»

Françoise MARTINS ajoute que le eLearning a même obtenu une «file» : une réunion spécifique d'une journée dédiée au plan eLearning se tient 3 fois par an pour faire le point, notamment avec les Directeurs des franchises et un membre élu de L'Instance de Représentation et d'Echanges Franchisé-Franchiseur.

BILAN

Le bilan de l'expérience est flatteur: plus de 3 000 apprenants sont aujourd'hui connectés à la plateforme MOS Chorus, dont une grande partie utilise régulièrement les contenus pour se former...

Les nouveaux embauchés se sont adaptés d'autant plus facilement qu'ils ont besoin d'acquérir très rapidement les conditions de leur autonomie au poste de travail, et qu'ils n'ont pas connu l'ancien système... « Ils ont vraiment pris le réflexe de demander leur inscription sur la plateforme, confirme Françoise MARTINS, sur laquelle nous avons aussi sauvegardé tout un ensemble de ressources documentaires, qui sont des «job aids».

BONNES PRATIQUES

Quelques bonnes pratiques ont été rôdées:

PERSPECTIVES

La réussite des premiers projets a créé une demande interne. D'autres publics souhaitent bénéficier des mêmes conditions de formation; c'est en particulier le cas des acheteurs dans le domaine de la formation sur les produits.

Cependant, le eLearning est encore en phase de démarrage : «Nous travaillons à développer l'accompagnement des apprenants et inscrire à terme le eLearning dans une démarche de type blended learning qui s'articulera mieux avec notre catalogue de formation présentielle, pour arriver à créer un lien systématique entre les deux approches dès le plan de formation 2011. »

Notre enthousiasme et notre professionnalisme nous obligent à être plus performants, plus exigeants... tout simplement meilleurs !

« A commencer par le soutien d'un sponsor influent... Nous avons eu beaucoup de chance, avec une Direction générale qui nous a soutenu tout au long du projet, et qui continue de nous soutenir».

Des échanges d'expérience pour aller encore plus loin

Du partage des compétences naît toujours une amélioration des performances et du professionnalisme. C'est pourquoi les chefs de région pour les franchises, les directeurs régionaux pour les succursales ainsi que nos attachés techniques magasin et atelier sillonnent le réseau afin de conseiller sur l'application du savoir-faire de Feu Vert et d'échanger les expériences de chacun.

L'implication des Directeurs du réseau et des Directeurs de magasins est essentielle à la réussite: « Sans engagement fort de leur part dans la formation de leurs collaborateurs, nous perdons un atout essentiel... Or les plans de charge ne leur permettent pas toujours d'y consacrer l'attention souhaitable. »

Le choix des outils – la plateforme LMS au premier chef – est fondamental, et plus encore peut-être celui du fournisseur «dont la réactivité et les compétences ont été précieuses, notamment dans les phases de démarrage du projet.»