



Filtres à particules:
législation et
technologie changent

PAG. 4



Jacques Pirlot est le
nouveau président
d'EDUCAM

PAG. 8



Radioscopie
des besoins
formatifs du
secteur carrosserie

PAG. 14

INFOS & TENDANCES

dans le secteur
garage et carrosserie



Le PLAN DE FORMATION:
comment et pourquoi?

Dites "non" à la crise
grâce aux cours '**CONTACT
CLIENTÈLE**' et '**MANAGEMENT
AU QUOTIDIEN**'



Le regard tourné vers l'avenir

Nous vivons une période étrange. Le même jour, nous entendons le matin à la radio que la crise est encore loin d'être derrière nous et nous lisons le soir sur internet que les premiers signes de la reprise sont déjà là. En votre qualité d'entrepreneur, vous savez bien sûr mieux que quiconque comment vont vos affaires. Et peut-être constatez-vous que la bataille n'est pas encore terminée. Pourtant, nous ne pouvons pas nier certains messages pleins d'espoir. C'est bon pour le moral. Mais, plus important encore, cela nous oblige à entreprendre dès à présent en nous tournant vers l'avenir. Car lorsque les choses iront mieux, il sera fondamental de ne pas avoir cédé d'un pouce sur le plan de votre position concurrentielle et d'avoir en votre possession tout le savoir-faire et le service qui font la différence.

A cet égard, la gestion des compétences est un instrument capital. La philosophie qui consiste à avoir "la bonne personne au bon endroit" garantit en outre la satisfaction des travailleurs, qui ne seront dès lors pas tentés d'aller voir si l'herbe est plus verte ailleurs dès la fin de la crise.

Une autre manière de construire un avenir durable consiste à investir dans la fidélisation des clients. Car des clients fidèles garantissent de plus grands bénéfices et une avance certaine sur la concurrence.



EDUCAM se tourne aussi vers l'avenir et adapte constamment son offre là où c'est nécessaire. Nos spécialistes techniques suivent naturellement de très près les développements dans le secteur pour que le contenu de nos cours reste toujours à la pointe de l'actualité. L'extension sensible de notre département de recherche & développement nous a également permis d'augmenter notre force de frappe. Dans le même temps, nous programmons de nouvelles formations, notamment pour consolider la politique des entreprises. Sans oublier que les account managers d'EDUCAM se tiennent toujours prêts à répondre à toutes vos questions sur la gestion des compétences en général et sur la formation en particulier.

Vous pouvez compter sur EDUCAM. Ce numéro d'*Infos & Tendances* vous le prouve une fois de plus. Vous y trouverez notamment d'importantes informations sur le plan de formation, dont l'élaboration est désormais encore plus facile. Ne ratez pas non plus notre dossier sur les filtres à particules. Il s'attarde sur les nouveautés législatives et vous présente la nouvelle formation dans le domaine. Enfin, vous découvrirez le portrait de notre nouveau président, Jacques Pirlot.

Vous le savez peut-être déjà, mais permettez-moi de vous le rappeler: si vous souhaitez réagir à l'un des articles publiés dans votre *Infos & Tendances*, si vous vous posez des questions, si vous êtes à la recherche des conseils d'un expert, EDUCAM vous accueille toujours à bras ouverts. Nos account managers sont à votre disposition.

Luc De Moor,
Directeur général d'EDUCAM



EDUCAM

EDUCAM est le centre de formation et de connaissance créé par et pour le secteur garage et carrosserie.

EDUCAM a.s.b.l.

Avenue J. Bordet 164

1140 BRUXELLES

Tél. 02 778 63 30

Fax 02 779 11 32

info@educam.be

www.educam.be

“ Former son personnel, c'est du win-win: sécurité d'emploi pour le travailleur, rentabilité pour l'employeur. ”

INFOS TENDANCES

7



10



3

4

LE DÉFI:

Filters à particules: législation et technologie évoluent sans cesse

6

LE PLAN DE FORMATION 2010

7

LE PLAN DE FORMATION: une question d'organisation

8

MAIS COMMENT FONT-ILS?

Jacques Pirlot, nouveau Président d'EDUCAM

10

NOTRE OFFRE DE A À Z: Des formations pour dire "non" à la crise

13

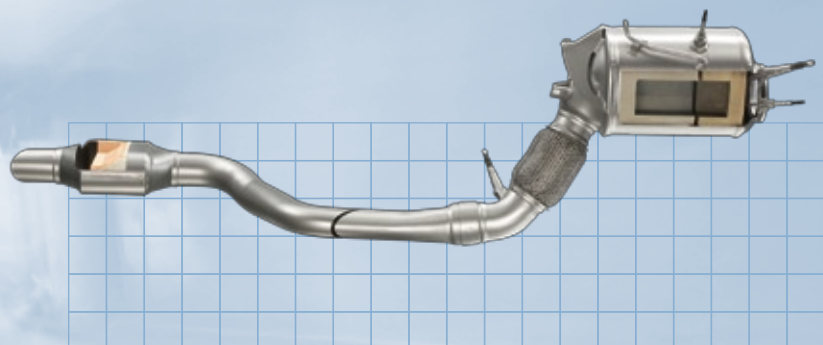
NOTRE OFFRE DE A À Z: La sécurité avant tout!

14

AUTOSCOPE: Les besoins formatifs du secteur carrosserie

16

SAVIEZ-VOUS QUE...





FILTRES À PARTICULES: législation et technologie évoluent sans cesse

Depuis le 1er septembre, les nouvelles voitures diesel sont encore un peu plus "propres". L'Europe a en effet décidé qu'à partir de cette date, les véhicules devaient être équipés d'un filtre DPF (Diesel Particulate Filter) ou filtre à particules diesel. Cette obligation s'applique à toutes les nouvelles voitures des nouveaux modèles mis sur le marché. Dès 2011, les directives environnementales européennes iront encore un cran plus loin en instaurant le filtre DPF obligatoire sur toutes les nouvelles voitures diesel sans exception. Autrement dit, de solides connaissances pratiques sur l'installation, le fonctionnement, l'entretien et le diagnostic des filtres à particules vont devenir totalement incontournables à l'atelier.



© BMW AG

Filtres ouverts et filtres fermés

Contrairement aux filtres (semi-)ouverts, les filtres fermés sont des filtres à particules installés dès l'usine, lors du montage du véhicule. Le filtre est dès lors totalement intégré dans le fonctionnement du système de gestion moteur. C'est la seule façon de pouvoir procéder à une régénération ciblée et assistée du filtre à particules lorsque celle-ci s'avère nécessaire. En effet, le filtre se sature de particules de suie au fil du temps, des particules qui doivent être éliminées par un processus de combustion. Diverses stratégies sont ici possibles en fonction de l'utilisation du véhicule. Ainsi, la température du moteur grimpe davantage à grande vitesse, et il faut donc moins d'effort pour atteindre la température de combustion souhaitée. Pour atteindre la température requise, on peut par exemple intervenir au niveau de l'injection de carburant ou de la recirculation des gaz d'échappement. Les filtres à particules ouverts ou semi-ouverts sont également connus sous le nom de systèmes rétrofit, ce qui signifie qu'ils ont été installés *a posteriori*. Le filtre fermé garantit un taux d'épuration de plus de 90%, contre un maximum de 30% à 50% pour le filtre ouvert. Le filtre ouvert ou semi-ouvert est une pièce totalement indépendante, qui ne peut pas être nettoyée et qui ne peut donc en aucun cas être saturée.

POURQUOI LES AUTOMOBILISTES OPTENT DÉJÀ POUR LE FILTRE À PARTICULES

Depuis 2 ans, les particuliers reçoivent 210 euros de remise à l'achat d'une voiture diesel qui ne rejette pas plus de 5 mg/km et qui est équipée d'un filtre à particules. Le but avoué de l'Etat fédéral était de promouvoir l'achat de voitures plus respectueuses de l'environnement. Cette remise reste d'actualité au moins jusqu'à la fin de l'année et probablement aussi en 2010.

Au niveau flamand, la conscience écologique des automobilistes est aussi encouragée par la prime "filtre à particules": tout qui veut faire équiper son véhicule d'un filtre peut récupérer 80% des frais consentis, avec un maximum de 400 euros (système réservé aux véhicules satisfaisant à la norme Euro 3). Certains décident de faire installer un filtre après l'achat par souci de préserver l'environnement, mais l'aspect financier peut aussi jouer un rôle. Il ne faut pas oublier que le filtre fait considérablement grimper le prix de rachat d'une voiture.



Additif ou revêtement

Une température de 550 °C est nécessaire pour la combustion des particules de suie résiduelles. Pas évident d'atteindre une telle température avec un moteur diesel. Mais, grâce à certaines substances catalytiques, la température de combustion des particules peut être réduite de 100 °C, ce qui rend la régénération plus efficace. Dans les filtres fermés commercialisés en 2000-2001, ces substances catalytiques étaient ajoutées dans un additif. Mais, dans les systèmes plus récents, elles sont assimilées dans un revêtement directement appliqué sur le filtre.

2014: des normes d'émission encore plus strictes

L'Europe a élaboré un plan pluriannuel pour les normes d'émission. La norme Euro 5 est entrée en vigueur le 1er septembre dernier. En 2014, place à Euro 6 et à une limitation encore plus stricte des émissions de NOx. Les conséquences seront directes sur les systèmes de traitement des gaz d'échappement, qui devront selon toute vraisemblance aussi être équipés d'un dispositif SCR (Selective Catalytic Reduction), un procédé chimique qui abaisse les taux de NOx.

ACTUALISER VOS CONNAISSANCES SUR LES FILTRES À PARTICULES EN UNE JOURNÉE

Au programme:

- le processus de combustion
- les systèmes avec additif (composition, fonctionnement, entretien, normes)
- les systèmes sans additif
- le retrofit (caractéristiques et fonctionnement)
- les procédures d'entretien
- le diagnostic

ATTENTION!

La formation *Injecteurs-pompes et traitement des gaz d'échappement (1 jour)* traite aussi des technologies les plus récentes dans le domaine des filtres à particules.



Ces formations sont disponibles dans l'offre ouverte ou sur mesure. Votre account manager se fera un plaisir de vous en parler plus en détail. Composez le 02 778 63 30 pour convenir d'un rendez-vous.





Le PLAN DE FORM

→ Quoi?

Un document consignant les besoins en matière de formation et un planning concret pour l'année à venir.

→ Comment?

Vous êtes concessionnaire

- Vous recevez le plan de formation à compléter via l'importateur, qui vous le fournit au format électronique (xls).
- Vous pouvez aussi le télécharger sur www.educam.be
- Vous notez les formations souhaitées aux rubriques concernées.

Vous êtes garagiste ou carrossier indépendant

- Vous recevez un plan de formation sur papier, accompagné d'instructions claires, de la part d'EDUCAM.
- Vous pouvez également télécharger la version électronique (format xls) sur www.educam.be.
- Vous cochez les formations souhaitées et vous ajoutez éventuellement d'autres formations.

→ Quand?

Le plan de formation doit parvenir à EDUCAM
le 15 FEVRIER au plus tard.

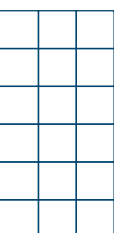
UNE PLANIFICATION RÉFLÉCHIE DES FORMATIONS REVÊT PLUSIEURS AVANTAGES:

- vous assurez la continuité dans l'entreprise;
- vous envoyez vos collaborateurs en formation au bon moment: ni trop tôt, ni trop tard;
- vous n'avez pas à craindre un manque de place pour une formation nécessaire;
- vous avez largement le temps de chercher la formation qui correspond au mieux à vos besoins.

Bref, une formation PLANIFIÉE, c'est une formation PRODUCTIVE qui contribue à la BONNE SANTÉ DE VOTRE ENTREPRISE.

CE QUE DIT LA CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL

- Toute entreprise occupant **au moins 15 travailleurs** est **obligée** d'introduire un plan de formation.
- L'employeur et – le cas échéant – les membres du conseil d'entreprise doivent **signer** le plan **de leur propre main**.
- Le plan de formation donne **droit** à une **prime de 5 euros** par heure de formation (soit 40 euros par jour). Il doit toutefois s'agir d'une formation agréée par EDUCAM.



FORMATION 2010

LE PLAN DE FORMATION, UNE QUESTION D'ORGANISATION

Active depuis plus de 25 ans en région liégeoise, la Carrosserie Verhelle & Rubias s'est peu à peu développée jusqu'à occuper une quinzaine de personnes à l'heure actuelle. Centre agréé toutes marques, la qualité de ses services lui a permis de compter parmi les partenaires privilégiés des plus grandes compagnies d'assurances et sociétés de leasing, et de se construire une clientèle fidèle et satisfaite. Une qualité qui ne doit rien au hasard, mais à une politique réfléchie en matière d'embauche et de formation. Entretien avec Claude Verhelle, à la tête de l'entreprise avec son fils Fabien.

Quelle est l'importance de la formation pour votre entreprise?

"Les véhicules sur lesquels nous travaillons deviennent de plus en plus sophistiqués. Aujourd'hui, l'électronique fait partie du quotidien de tous les carrossiers. Sans oublier que les techniques et les matériaux évoluent constamment. Dans notre branche, il est impossible de rester sur ses acquis. Une remise à niveau s'impose donc régulièrement pour nos 10 spécialistes actifs à l'atelier. La formation, c'est à la fois un "plus" dans le travail de nos collaborateurs et une augmentation assurée de la rentabilité de la société. Non seulement l'équipe se sent motivée, mais elle est aussi demandeuse pour connaître les nouvelles technologies. En restant ainsi à la pointe de la technologie, nous n'accusons jamais de retard sur les réparations. Si nous avons choisi les cours d'EDUCAM, c'est parce que les formations y sont plus intensives que les démonstrations que nous pouvons organiser dans l'atelier."

Pourquoi avoir décidé d'élaborer un plan de formation?

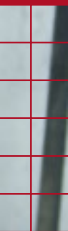
"Il y a d'abord une question d'organisation. Tous nos collaborateurs de la section peinture suivent les mêmes formations en même temps. L'organisation est ainsi plus facile, tant au niveau du travail qu'au niveau du déplacement. La planification de ce type de formation collective permet d'éviter un déséquilibre au niveau de l'atelier. D'autre part, il ne faut pas non



plus négliger l'aspect financier. Les primes accordées par EDUCAM constituent un petit coup de pouce très intéressant. La formation est un investissement indispensable, mais une petite aide financière est toujours la bienvenue."

Comment avez-vous procédé pour rédiger votre plan individuel?

"Tout commence et se termine par une concertation étroite avec Claude Symoens, notre account manager chez EDUCAM. Nous parcourons ensemble le programme pour l'année à venir et nous sélectionnons les formations à intégrer dans le plan en fonction des cours déjà suivis et des lacunes qui restent à combler. Parfois, certains rappels sont aussi nécessaires, comme la formation aux nouvelles technologies de soudure, par exemple. Une fois ce passage en revue effectué, nous remplissons le plan de formation avec Claude Symoens, qui gère ensuite les demandes de primes et assure le suivi des tâches administratives."





“ Rassembleur et conciliateur ”

Homme de terrain, grand connaisseur du secteur automobile et de sa gestion, et homme d'expérience, Jacques Pirlot préside depuis quelques mois à la destinée d'EDUCAM. C'est assis à son bureau des Ets Vitrier que nous l'avons rencontré. Papiers soigneusement disposés sur la table, un œil sur l'écran d'ordinateur, ce détenteur d'une licence en Administration des Affaires assure la gestion de la concession de main de maître.

Depuis que vous avez rejoint le garage Vitrier, en 1977, vous avez dû vivre de nombreux changements. Quels sont ceux qui vous ont le plus marqué?

L'informatique et l'Internet ont pris une part prépondérante dans la gestion d'une concession. Mais ce n'est pas la seule révolution vécue dans ce secteur. Il est désormais nécessaire d'avoir des connaissances beaucoup plus élaborées en matière de management. Aujourd'hui, plus rien n'est sûr. Il devient très compliqué de formuler des projets à long terme, d'anticiper. C'est pourtant indispensable pour mener une bonne gestion. Diriger une entreprise du secteur automobile, c'est un combat de chaque jour. Du fait aussi de son intégration dans un contexte automobile global, dans lequel il faut par exemple composer avec les exigences sans cesse croissantes des importateurs.

C'est cet esprit combattif qui vous a permis de faire passer l'entreprise familiale au statut de SPRL puis de société anonyme?

J'ai heureusement toujours bénéficié du soutien inconditionnel de mon épouse. A une époque, j'ai exercé jusqu'à neuf métiers. En plus de la gestion, j'assurais la réception mécanique, la réception

carrosserie, les devis Informex, la vente, la défense avec les experts,...

Comment un homme aussi occupé par la gestion de son entreprise se retrouve-t-il à exercer des mandats bénévoles tout aussi gourmands en temps?

C'est venu progressivement. La formation a toujours été mon dada. Au sein des Ets Vitrier, c'est une tradition: nous avons toujours des apprentis et nous essayons toujours de leur apprendre les choses du métier. D'une manière générale, la non-formation coûte bien plus cher que la formation. Dans mon esprit, c'est une relation win-win: les gens bien formés auront pour eux la sécurité de l'emploi. Et ils seront pour l'entreprise un gage de réussite.

C'est cette passion qui vous rapproché d'Henry Paisse, à l'époque?

Henry Paisse était largement impliqué dans les instances professionnelles et de formation du secteur automobile. Tout au long de son parcours, il n'a cessé de m'entraîner dans son sillage. A l'Union professionnelle des garagistes de la province de Liège d'abord. Au Centre de Formation aux Techniques Automobiles de Liège ensuite, y compris

lorsque le CFTA a évolué pour devenir Centre de Compétence AutoFORM. La suite était logique. A la disparition d'Henry Paisse, j'ai pris le relais: vice-président du CFTA, j'ai hérité de la présidence. Celle d'AutoFORM a suivi.

C'était une vraie révolution. Comment gère-t-on un tel contexte?

Il a fallu s'habituer à la fonction. AutoFORM est la réunion de plusieurs partenaires de Formation en région liégeoise. Il a fallu composer avec des gens de l'IFAPME, de Formation PME et du FOREM... pour lesquels j'étais un parfait inconnu! Mais grâce à l'équipe formée avec Paul-Henri Gilissen, alors Directeur d'AutoFORM, nous avons pu rapidement gagner la confiance de tout le monde. Et aujourd'hui, plus personne ne doute du succès de cette association.

Un succès qui a ouvert les portes de l'échelon supérieur. Il y a quelques mois, la présidence d'EDUCAM s'est retrouvée vacante. Votre nom s'est une fois encore imposé.

Il s'agit d'une autre fonction. C'est le niveau fédéral, avec une portée bien plus large qui va des entreprises de garage au commerce du métal en passant par la carrosserie et la récupération des



métaux. Le sommet de l'échelle, en quelque sorte. Avec une gageure à la clé puisque dans les mois et les années à venir, EDUCAM va devoir créer du côté néerlandophone une unité qui pourra s'apparenter à ce qui s'est mis en place côté francophone. Le projet est sur les rails et va demander pas mal de travail et de réflexion.

La tâche s'annonce rude. Bien sûr, vous pouvez compter sur l'équipe expérimentée et dévouée menée par le Directeur général d'EDUCAM, Luc De Moor. Quel sera votre 'petit plus'?

Mon parcours professionnel m'a donné de l'assurance. Cela me permet, en pleine connaissance de cause, de rester neutre par rapport à toutes les composantes, qu'elles soient issues du monde de l'entreprise ou de celui des travailleurs, et d'agir en toute légitimité comme le rassembleur et le conciliateur que je souhaite être. En tant que président, je suis là pour garder l'église au milieu du village. Même si je n'ai pas encore le recul de l'expérience de cette fonction à ce niveau-là, je sais exactement ce que nous allons faire et comment nous allons le faire. ●

QUELQUES DATES

- 1977** Entrée aux Etablissements Vitrier de Sprimont
- 1984** Passage de la concession sous statut de SPRL
- 1985** Au décès de son beau-père, Jacques Pirlot reprend les rênes de l'entreprise avec son épouse
- 1990** Transformations du showroom. Passage de la société en SA
Administrateur et Secrétaire général de l'Union professionnelle des garagistes de la province de Liège
Administrateur de Federauto Liège dès la création de la Régionale
- 1990** Rejoint le CFTA puis EDUCAM en tant qu'administrateur
- 2000** Gros investissements au garage Vitrier: l'infrastructure est entièrement renouvelée
- 2003** Devient Président d'AutoFORM à la création du Centre de Compétence
- 2009** Devient Président d'EDUCAM



Des formations pour dire "non" à la crise

EDUCAM a étoffé son catalogue de formations qui vous intéresseront sans aucun doute en cette période de marasme économique. Elles vous permettront de faire bien plus que limiter l'impact de la crise grâce à une conception compacte et puissante, qui vous garantit des résultats immédiats. Ce qui est fondamental par les temps qui courent.

Contact clientèle: opportunités et fidélisation

Car chaque client compte

La crise a changé le client. Il est devenu plus critique, plus exigeant. Il n'hésite pas à partir à la recherche de la solution la plus avantageuse et se montre donc moins fidèle vis-à-vis de son garagiste habituel. Il postpose l'achat d'une nouvelle voiture et fait des économies sur les réparations. Cette évolution n'a rien de bon pour votre chiffre d'affaires. Mais peut-être pensez-vous qu'il n'y a rien à y faire. Eh bien, vous vous trompez! Il reste possible de créer un lien entre votre client et vous. Simplement en l'abordant de la bonne manière. Et ça, vous pouvez l'apprendre grâce à notre toute nouvelle formation **Contact clientèle: opportunités et fidélisation.**

ORIENTER LE COMPORTEMENT DU CLIENT

Cette formation de deux jours s'adresse aux préposés à la réception ou au comptoir. Car ce sont eux qui sont en contact direct avec les clients et qui peuvent influencer leur comportement. Par exemple en détectant leurs besoins implicites ou en adoptant une attitude proactive ou positive vis-à-vis des clients difficiles. Ces sujets sont donc largement abordés durant la formation. Le stagiaire y apprendra par ailleurs à distinguer les tâches importantes et urgentes, ainsi qu'à réagir au mieux à toutes les situations. Désormais, il sera armé de techniques simples pour faire face à des circonstances imprévues et de conseils pratiques pour expliquer une facture au client avec transparence et conviction.

DES TECHNIQUES SIMPLES

Pas besoin d'énormes changements stratégiques pour promouvoir la fidélité des clients. Quelques priorités et techniques simples font toute la différence. La formation est dès lors très fortement axée sur la pratique et le stagiaire est invité à y participer très activement, notamment via des jeux de rôles. Cette approche lui permet de mettre ses acquis directement en pratique. Non seulement la formation induit une augmentation (prouvée!) de la fidélité des clients. Mais en outre, les préposés à la réception ou au comptoir en ressortent avec une plus grande satisfaction au travail et un stress réduit. Ce qui a, à son tour, un effet positif sur la fidélisation des clients...



Envie d'en savoir plus sur ces formations? Composez le **02 778 63 30**. Votre account manager répondra avec plaisir à toutes vos questions.



Management au quotidien: gestion, prestation et rentabilité

Car une gestion efficace est plus importante que jamais

Avez-vous une image exacte de votre lieu de travail? Avez-vous une vue complète sur tous les coûts? Dans quels domaines les prestations peuvent-elles être améliorées? Quelle est votre marge bénéficiaire nette? Est-elle suffisante? Ces données commerciales sont cruciales pour une entreprise florissante. Elles sont purement et simplement indispensables pour une gestion et une mise au point ciblées.



DES INSTRUMENTS CONCRETS QUI VOUS METTENT SUR LA BONNE VOIE

Vous êtes conscient de l'importance de réaliser une analyse approfondie de votre entreprise, mais vous ne savez pas vraiment par où commencer? Vous n'avez en outre pas du tout le temps/l'argent/envie de suivre de longs cours de gestion d'entreprise, souvent trop théoriques? Dans ce cas, notre formation *Management au quotidien: gestion, prestation et rentabilité* est faite pour vous.

La théorie y est limitée au strict minimum, l'accent étant mis sur des instruments très concrets et faciles à utiliser pour optimiser la gestion courante de vos affaires.

PARÉ EN DEUX JOURS

En deux jours de cours, vous découvrez des outils et des techniques simples à appliquer pour dresser le bilan de votre situation, l'analyser et rectifier la route. Voici quelques exemples de questions au centre du débat: *Quels sont les chiffres-clés importants et comment les établir? Comment le taux d'occupation influence-t-il la productivité et quel est l'impact du contrôle qualité sur le rendement? Comment déceler les frais cachés et comment les éliminer? Quels sont les postes bénéficiaires et comment les optimiser davantage?*

Au terme de ces deux jours, vous aurez toutes les cartes en main pour améliorer la rentabilité et les performances dans votre entreprise.



Envie d'en savoir plus sur ces formations? Composez le **02 778 63 30**. Votre account manager répondra avec plaisir à toutes vos questions.



**Les sujets vous intéressent.
Mais une formation est-elle vraiment utile?**

**OUI, NOTRE TRAVAIL SUR MESURE EST
LA MEILLEURE GARANTIE D'EFFICACITÉ!**

Vous avez raison, tous les cours ne produisent pas des résultats tangibles. Mais de par nos années d'expérience dans le secteur garage et carrosserie et dans l'univers de la formation, nous connaissons chez EDUCAM les formules qui garantissent le meilleur rendement. Ces formations sont efficaces car elles sont entièrement adaptées à votre situation professionnelle. Cette adéquation repose sur les principes suivants:



1. UNE CONCERTATION PRÉALABLE

Vous participez à la composition du cours: vous parcourez, avec votre account manager EDUCAM, les thèmes à aborder, les formules les plus indiquées (jeu de rôles, brainstorming, exercices pratiques...), la durée de chaque session, l'opportunité de coupler les deux journées de formation ou de les répartir dans le temps, la manière de composer le groupe des participants...

Toutes ces informations nous permettent d'organiser une formation adaptée en tout point à votre situation spécifique.

2. PAS DE THÉORIE SANS PRATIQUE

Chaque aspect théorique est immédiatement illustré par une série d'exercices pratiques adaptés.

L'assimilation des compétences orientées sur le comportement passe par exemple par des jeux de rôles entre stagiaires ou face à des acteurs professionnels. Dans certains cas, il peut aussi être intéressant d'organiser un coaching sur le terrain. Si les deux journées de formation ne se suivent pas, la deuxième session peut partir des expériences vécues entre-temps.

Les participants à la formation *Management au quotidien* ont l'opportunité de travailler sur leur propre matière. Autrement dit, une partie de l'analyse se fait déjà pendant le cours.

3. DES FORMATIONS DE COURTE DURÉE

La durée prévue des formations est de deux jours, ce qui permet de limiter l'impact sur l'organisation interne de votre entreprise. Il est par ailleurs toujours possible d'insérer un intervalle plus ou moins long entre les deux journées de formation, ou de raccourcir la formation. Dans tous les cas, vous ne devez jamais vous passer très longtemps de vos collaborateurs..

4. FEED-BACK

Après la formation, l'account manager fait le point avec vous. Les résultats souhaités ont-ils été atteints, quels sont les points positifs, que pourrait-on améliorer, comment optimiser le rendement de la formation?

La sécurité avant tout!

Systemes de confort et de sécurité: maintenez vos connaissances à niveau grâce aux formations d'EDUCAM

Le secteur automobile mise gros sur le confort et la sécurité. C'est ce qui explique la modernisation et l'amélioration constantes des systèmes de confort et de sécurité embarqués dans les véhicules. Pour que vous et vos collaborateurs restiez parfaitement au fait des tout derniers développements en date, EDUCAM propose un éventail de cours spécialisés sur les systèmes les plus récents. Certaines formations existantes ont été entièrement relookées et optimisées. D'autres ont été créées spécialement pour l'occasion. Ce qui les caractérise? Elles sont très orientées sur la pratique et sont proposées en sessions ouvertes. Mais toutes peuvent aussi se décliner en cours sur mesure pour une marque spécifique.

1

ABS-ASR-ESP

Durée: un ou deux jour(s)

Gros plan sur:

- les pneus
- les types de systèmes ABS
- la répartition électronique du freinage
- les systèmes d'aide au freinage d'urgence, les systèmes antipatinage
- l'utilisation de l'appareil de diagnostic
- le remplacement de pièces
- le contrôle électronique de la stabilité
- le frein de stationnement électronique
- les autres systèmes de freinage

2

Réseaux de communication M2M

Durée: deux jours

Gros plan sur:

- les types de réseaux de données dans les véhicules modernes (pourquoi?, conception, avantages et inconvénients)
- le fonctionnement et le diagnostic des bus CAN, VAN et LIN
- la communication optique (MOST) et le Flexray
- les réseaux sans fil dans les véhicules (Bluetooth, WLAN)

3

Verrouillage central et systèmes d'immobilisation

Durée: un jour

Gros plan sur:

- les systèmes de verrouillage central
- les types de commandes à distance
- l'analyse et l'interprétation des schémas des systèmes de verrouillage central
- les systèmes d'immobilisation
- les systèmes de déverrouillage et de démarrage sans clé

4

Systemes de sécurité passive

Durée: un jour

Gros plan sur:

- les éléments de châssis et les zones déformables
- les airbags genoux
- le test Euro NCAP
- les différents systèmes de sécurité passive
- les opérations sur les systèmes de sécurité passive au moyen de l'appareil de diagnostic
- les normes de sécurité pour le démontage et les possibilités de diagnostic

5

Technologie d'éclairage et de visibilité

Durée: un jour

Gros plan sur:

- les principes de base de l'optique (la naissance et la formation de la lumière)
- les types d'ampoules
- les phares directionnels adaptatifs
- le réglage automatique de la hauteur des phares
- les fonctions d'éclairage supplémentaire
- les opérations d'entretien et de réglage sur les systèmes d'éclairage
- les systèmes et commandes d'essuie-glace, le capteur de pluie



© AUDI



Plus d'infos?

Retrouvez de plus amples explications sur notre site web www.educam.be. Si vous avez des questions plus spécifiques, n'hésitez pas à contacter votre account manager ou à composer le **02 778 63 30**. Il est toujours possible de composer une formation sur mesure pour votre entreprise.



Les besoins formatifs du secteur carrosserie

La Commission paritaire 149.02 regroupe à la fois les entreprises de la carrosserie-réparation et les entreprises de la carrosserie-construction. Les deux activités n'ont pourtant grand chose en commun et les besoins sont donc très différents en ce qui concerne les formations. C'est la raison pour laquelle EDUCAM a mené une enquête dans le secteur de la carrosserie-construction, en vue de développer une offre adaptée à ce type d'entreprises.

Dénicher les entreprises concernées

Avant de pouvoir dresser un portrait fidèle du secteur de la carrosserie-construction, il s'agissait d'abord de distinguer les carrossiers-construc-teurs des carrossiers-réparateurs. Pas évident quand on sait que les deux types d'entreprises ressortissent à la même commission paritaire et que le code NACE ne les différencie pas davantage. EDUCAM a donc effectué des recherches complémentaires, notamment via les Pages d'Or, l'internet et les fédérations patronales. Il s'agissait là d'une condition *sine qua non* pour une enquête représentative.

Grande diversification

L'enquête révèle que les carrossiers-construc-teurs se diversifient considé-rament et déploient en moyenne cinq autres activités. Ces activités sont notamment: la carrosserie-réparation, la construction de remorques, le montage d'éléments de carrosserie fixes, le montage de pièces externes amovibles et la transformation de véhicules pour personnes handicapées.

Des profils de métiers différents

Le métier le plus courant dans la carrosserie-construction est celui de soudeur. 77% des entreprises comptent au moins 1 soudeur et, en moyenne, une entreprise du secteur a 5 soudeurs dans son effectif. Parmi les autres fonctions très fréquentes, nous retrouvons le carrossier-réparateur polyvalent (63%) et le peintre (60%).

Les plus demandées: les formations en soudure

La composition du personnel se traduit dans les besoins formatifs signalés. Les nouvelles techniques de soudure, dont les techniques MAG-TIG et les techniques pour les métaux galvanisés, sont très en vogue. Il existe par ailleurs une grande demande pour les cours de techniques de peinture au pistolet et de mélange de couleur. Les employeurs interrogés mentionnent également la nécessité de formations non techniques. Les premiers secours et la prévention contre l'incendie arrivent en tête de liste, suivis par les cours de langues. Quoi qu'il en soit, une entreprise sur deux souligne que la formation est véritablement indispensable.



L'ENQUÊTE, LA PREMIÈRE ÉTAPE D'UN PROCESSUS CONTINU

EDUCAM veut être le partenaire en formation de toutes les entreprises de la Commission paritaire 149.02. C'est dans cette optique que nous avons adressé un questionnaire détaillé aux 87 entreprises actives dans la carrosserie-construction. Après compilation, les résultats ont été présentés au secteur. Aujourd'hui, quelques démarches ont déjà été entreprises: les entreprises qui ont signalé des besoins formatifs durant l'enquête ont été contactées par un conseiller EDUCAM et des parcours de formation sur mesure sont actuellement en cours d'élaboration. Dans le même temps, EDUCAM a renforcé son équipe de recherche & développement en y intégrant des spécialistes de la carrosserie-construction. Ils sont entièrement à l'écoute du secteur, ce qui leur permet de rester au courant des tendances et des évolutions à venir. Voilà qui garantit une offre de formations actuelle, qui anticipe constamment sur les nouveaux développements. EDUCAM entend également visiter régulièrement les entreprises de manière à assurer un suivi étroit et durable du secteur.

L'AVIS DU SECTEUR

Le 14 mai, EDUCAM a présenté les résultats de l'étude en présence de deux représentants du secteur: Hilaire Baetens de Baetens-Eksaarde nv et Antoon De Bruecker de De Bruecker Carrosserie. Tous deux se sont dits satisfaits de l'initiative, car les besoins des carrossiers-constructeurs en matière de formations sont aussi spécifiques que leur profil. D'autre part, ils ont insisté sur la nécessité d'un dialogue permanent pour la composition d'une offre adéquate et ont invité EDUCAM à se rendre régulièrement sur le terrain pour y prendre la température.

Au choix parmi une volée de formations en carrosserie

L'enquête indique que la carrosserie-construction a besoin de formations dans le domaine de la réparation, de la soudure et de la peinture, entre autres. Or, EDUCAM a une offre intéressante pour chacun de ces aspects. Petit aperçu des possibilités:



Pour en savoir plus sur ces formations ou d'autres formations en carrosserie, contactez EDUCAM au **02 778 63 30**.



CARROSSERIE-RÉPARATION:

- Techniques de débosselage – 2 jours
- Remplacement d'éléments portants – 2 jours



SOUDURE:

- Techniques de soudure – 2 jours
- Nouvelles techniques de soudure – 2 jours
- Aluminium – 2 jours



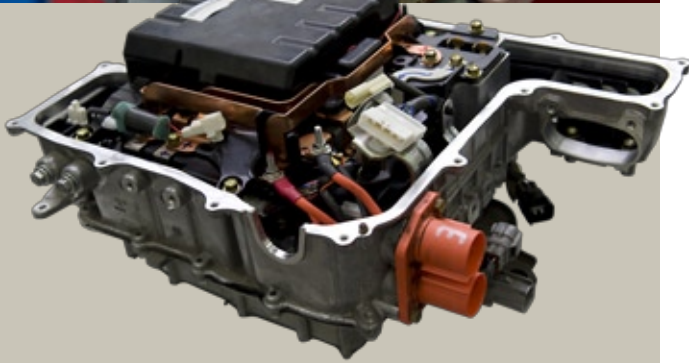
PEINTURE:

- Mélange de couleur – 2 jours

SAVIEZ-VOUS QUE...

Deux nouveaux spécialistes des voitures électriques et hybrides chez EDUCAM.

L'équipe de formateurs d'EDUCAM s'est encore agrandie: désormais, Wilfried Dewachter et Frederik Van Mulders mettent leur expertise en matière de voitures électriques et hybrides au service d'EDUCAM et de ses clients. Il faut savoir qu'EDUCAM développe actuellement une série de formations destinées à in-



former vos collaborateurs des toutes dernières évolutions dans le domaine des propulsions électriques et hybrides. Nous insistons par ailleurs fortement sur la sécurité. Nous développons des formations pour les élèves, les enseignants et les travailleurs sur les aspects de sécurité spécifiques à la manipulation de batteries haute tension. Ces formations cadrent parfaitement dans la stratégie de prévention d'EDUCAM : une bonne information des (futurs) travailleurs du secteur quant aux caractéristiques spécifiques des moteurs électriques et hybrides nous aidera à éviter les accidents.

Vous préféreriez désormais recevoir ce bulletin d'informations en néerlandais (ou dans les deux langues) ? Dans ce cas, envoyez un petit courriel à info@educam.be.

Une formation chez EDUCAM renforce vos compétences

Demandez plus de renseignements ou surfez sur www.educam.be!

EDUCAM vous offre un large éventail de formations efficaces. Surfez sur www.educam.be pour plus d'infos. Vous pouvez y télécharger le formulaire d'inscription pour toutes les formations EDUCAM. Complétez le formulaire et renvoyez-le par fax au 02 779 11 32 ou par mail à info@educam.be.

Le site vous présente en outre toutes les coordonnées des **account managers EDUCAM**, ainsi que de nombreuses informations sur les plans de formation, le crédit-formation, les textes des CCT, ...

Vous pouvez également **contacter** EDUCAM pour toutes les questions que vous vous posez concernant l'apprentissage et la formation. Les account managers EDUCAM prendront le temps de vous informer à propos de formations de qualité adaptées à vos besoins, du plan de formation, du crédit-formation, des primes...

Contactez-nous par téléphone au
02 778 63 30
par fax au **02 779 11 32**
ou par courriel à info@educam.be.

