



# GUIDE POUR UN PLAN DE FORMATION BIEN PENSÉ

## GARAGES ET CARROSSERIE

# Le bon collaborateur. Le timing parfait. La formation idéale.

Un plan de formation de qualité : une nécessité ? Vous l'avez sans nul doute constaté : les clients sont de mieux en mieux informés et de plus en plus exigeants. Plus que jamais, l'expertise de vos collaborateurs devient un élément crucial à la survie de votre entreprise. Agir rapidement et en connaissance de cause sont des conditions indispensables pour entretenir avec vos clients une relation de confiance à long terme. Voilà pourquoi il est capital d'adopter un plan de formation permanente.

Comment mesurer les connaissances professionnelles de vos collaborateurs ? À qui une formation complémentaire spécifique profitera-t-elle au mieux ? Comment vous y prendre pour que votre équipe tourne à nouveau à plein régime ? Plus personne dans le secteur des garages et carrosseries ne peut se passer de formation permanente. Vous avez sans doute des questions sur la meilleure manière de mettre en œuvre un plan de formation de qualité. Le guide que nous vous proposons vous simplifiera la vie.

## Pourquoi faire appel à un partenaire professionnel ?

EDUCAM vérifie en permanence si les évolutions du monde de la formation sont adaptées aux garages et aux carrosseries. C'est donc en connaissance de cause que nous vous accompagnons lors de la mise en place de votre plan de formation : ensemble, nous optimisons les formations en fonction des spécificités de votre entreprise et des besoins de vos collaborateurs.

## La discussion et le dialogue sont au cœur de toute formation réussie

Discussion. Négociation. Dialogue : un plan de qualité commence par là. C'est donc avec vous qu'EDUCAM développe un plan de formation pour préparer l'avenir de votre entreprise. Afin de faciliter vos démarches, EDUCAM vous propose un outil pratique, basé sur un questionnaire spécifique : un guide de planification de formation. Nous vous expliquons comment établir votre plan, tout en tenant compte des besoins de vos collaborateurs et de leurs possibilités d'évolution.

Discutez de votre plan de formation avec le conseil d'entreprise, la délégation syndicale ou directement avec vos collaborateurs. Expliquez-leur le pourquoi des réponses que vous avez données aux questions. Le dialogue que vous susciterez sera assurément source d'informations intéressantes.

## Un investissement au rendement double

Tout comme votre nouveau show-room ou l'achat de nouveau matériel, investir intelligemment dans la formation de vos collaborateurs est une dépense qui sera rentable sur le long terme. Pour eux comme pour vous. En effet, un personnel bien formé et expert dans son domaine est un atout incontestable pour le développement de vos affaires. Quelques astuces...

- Qui dit formation dit investissement. Un plan de formation chiffré évite d'avoir de mauvaises surprises sur le plan financier. Tenez compte non seulement des coûts (« combien me coûte la formation ? ») mais aussi des bénéfices (« quelle sera la rentabilité de mon investissement ? »).
- Un plan de formation vous permet de conclure des accords précis avec les opérateurs de formation. Analysez l'effet de la formation sur le développement de vos collaborateurs et soyez attentif à la mise en pratique de ce qui a été appris.
- En planifiant attentivement vos formations, vous évitez les interruptions de travail imprévues et d'exercer une pression supplémentaire sur votre personnel. Prenez note des formations suivies sur le CV-formation\* de vos collaborateurs.
- Impliquez vos collaborateurs et leurs cadres dans vos réflexions concernant la formation. Ils en percevront mieux l'utilité.

**Pour être utile et rentable, une formation doit s'inscrire dans la stratégie de l'entreprise. C'est la condition essentielle à l'augmentation des compétences professionnelles de vos collaborateurs. Et au développement de votre entreprise.**

En outre, toutes les entreprises de 15 personnes ou plus sont tenues légalement de disposer d'un plan de formation. Pour vous accompagner dans cette démarche, EDUCAM a rédigé un guide pratique qui, via des questions spécifiques, vous permet de réfléchir à un plan de formation qui corresponde aux besoins de vos collaborateurs tout en répondant aux exigences de votre CCT ([www.educampartner.be/fr/cct](http://www.educampartner.be/fr/cct)).

\* L'accord sectoriel pour la CP 112 (garages) prévoit que chaque entreprise doit remplir et tenir à jour un CV-formation pour chaque ouvrier à partir du 1er avril 2010. Il s'agit d'un inventaire des fonctions exercées et des formations suivies durant son occupation dans l'entreprise concernée. Plus d'info sur [www.educampartner.be/CV-formation](http://www.educampartner.be/CV-formation)

# Comment établir un plan de formation de qualité ?

## Comment procéder ?

1. Gagnez du temps en suivant le guide de planification.
2. Répondez aux questions, elles vous donneront un aperçu des besoins de votre entreprise.
3. Élaborez votre plan de formation en fonction de vos réponses et en concertation avec vos collaborateurs. Nous sommes également à votre disposition. Appelez-nous au 02 778 63 30 ou envoyez un e-mail à [plan@educam.be](mailto:plan@educam.be)
4. Envoyez votre plan de formation complété à EDUCAM **avant le 15 février** de l'année concernée.

## Quelques astuces pour vous aider à compléter le guide de planification

- Certaines questions ne sont pas d'application dans votre cas ? Pas d'inquiétude. Ce questionnaire est destiné à vous faire réfléchir sur les aspects de l'entreprise qui ont de l'importance dans le cadre d'un plan de formation.
- Discutez de votre plan de formation avec le conseil d'entreprise, la délégation syndicale et vos collaborateurs. Le dialogue qui s'ensuivra vous fournira assurément des informations nouvelles et intéressantes.
- Souvenez-vous que les formations ne sont pas des remèdes miracles à vos problèmes opérationnels. Mais si vous vous faites accompagner par un consultant EDUCAM, vous aurez la certitude d'établir un plan au rendement maximal. Prenez aujourd'hui encore rendez-vous via [plan@educam.be](mailto:plan@educam.be) ou appelez le 02 778 63 30. Un spécialiste EDUCAM vous accompagnera gratuitement à chaque étape du développement de votre plan de formation.

\* Votre entreprise fait-elle partie des secteurs garage ou carrosserie et compte-t-elle 15 collaborateurs ou plus (ouvriers et employés ETP) ? Dans ce cas, vous êtes tenu légalement de présenter un plan de formation à votre conseil d'entreprise ou à votre délégation syndicale.

# Contenu

## Une vue claire sur votre entreprise

### 1. Vos ACTIVITÉS

1.1 APERÇU DE VOS ACTIVITÉS

1.2 APERÇU DE VOS CLIENTS

1.3 APERÇU DE VOS CERTIFICATS

1.4 APERÇU DE VOS CONCURRENTS

1.5 APERÇU DE VOS FOURNISSEURS

1.6 DÉVELOPPEMENTS DU SECTEUR QUI INFLUENCENT VOTRE ENTREPRISE

CONCLUSION ÉTAPE 1

## Aperçu de votre personnel

### 2. DESCRIPTION DE FONCTION

2.1 APERÇU DE VOTRE PERSONNEL

### 3. GESTION DES COMPÉTENCES ET DÉVELOPPEMENT DE TALENTS

3.1 DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

3.2 BESOINS DE FORMATION DE VOS COLLABORATEURS

CONCLUSION ÉTAPE 2



Ce guide est une édition d'EDUCAM ASBL  
Avenue J. Bordet 164, 1140 Bruxelles  
[www.educam.be](http://www.educam.be)  
Mise en page : LUON - [www.luon.com](http://www.luon.com)



Pour répondre aux questions ci-dessous, vous pouvez cocher plusieurs réponses.

## 1. Vos activités

### 1.1 Aperçu de vos activités

Indiquez ci-dessous vos 5 activités principales par ordre d'importance et précisez le type de véhicules concernés.

Type d'activité	Type de véhicule	Activité actuelle 1= la plus importante 5= la moins importante	Nouvelle activité 1= la plus importante 5= la moins importante
Importation de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Distribution de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Vente de nouveaux véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Vente de véhicules d'occasion	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Réparation mécanique de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Entretien de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Dépannage de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Dépannage et remorquage de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Tuning de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Réparation de vitres	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Nettoyage de véhicules	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Réparation en carrosserie	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Construction de carrosserie	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Vente/montage des pneus	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Autres :	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Quels sont vos **projets d'avenir** pour votre entreprise ?  
(dans un délai de 1 à 3 ans)

Nouvelles activités (indiquez-les dans la liste précédente)

.....  
.....

Découvrir de nouveaux marchés

.....  
.....

Augmentation du volume d'affaires pour certaines activités

.....  
.....

Suppression de certaines activités

.....  
.....

Autres :

.....  
.....

Quels sont les éléments qui pourraient contrecarrer ces projets d'avenir ?

Raisons	Maintenant	À l'avenir	Remarques
Exigences des clients			
Manque de personnel			
Personnel non qualifié			
Organisation de votre entreprise			
Ampleur des missions			
(Grands) changements dans votre entreprise			
Autres :			

### 1.2 Aperçu de vos clients

Classez ci-dessous vos **5 clients principaux** par ordre d'importance.

Type de clients	Activité actuelle 1= la plus importante 5= la moins importante	Nouvelle activité 1= la plus importante 5= la moins importante
Particuliers	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Entreprises privées	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Compagnies d'assurance	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Sociétés de leasing	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Entreprises de transport	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Administrations publiques	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Écoles	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Autres :		
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Indiquez ci-dessous les **5 défis principaux** que vos clients imposent à votre entreprise et dans quelle mesure vous les relevez.

Type de défi	Défi 1= le plus important 5= le moins important	Satisfaction 1= plus que suffisant 5= pas du tout suffisant
Réparation correcte des dégâts	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Vitesse	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Prix raisonnable	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Accessibilité (par ex. dans le cadre d'un dépannage)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Disponibilité (par ex. 24h/24)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Service après-vente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Certificats de qualité	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Image & professionnalisme	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Autres :		
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

### 1.3 Aperçu de vos certificats

Votre entreprise ou vos collaborateurs détiennent-ils un (ou plusieurs) certificat(s) de qualité ?

Oui

Non

Si oui : quels certificats ?

Certificats liés à l'entreprise	Certificats liés à une marque	Certificats imposés par la loi	Certificats liés au secteur	Certificats liés aux fournisseurs
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

Pensez-vous obtenir de nouveaux certificats au cours de l'année à venir ?

Oui

Non

Si oui : lesquels ?

.....

.....

.....

**1.4 Aperçu de vos concurrents**

De quelle façon souhaitez-vous vous distinguer de vos concurrents ?

Activités	Atouts	Faiblesses	Cause
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....



1.5 Aperçu de vos fournisseurs

Fournisseurs de matériel/produits	Conditions d'achat	Connaissance/compétences/ attitude	Formation prévue par le fournisseur	Connaissance à acquérir de sa propre initiative
Par ex. : Fournisseur X d'appareils de mesure	Pouvoir poser un diagnostic	Détecter et résoudre des pannes électroniques	Non	Comprendre les systèmes électriques et électroniques
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

### 1.6 Évolutions du secteur qui influencent votre entreprise

Quelles sont les évolutions de votre secteur qui influencent votre entreprise ?

Évolutions technologiques

.....

Matériaux/machines

.....

Réglementation

.....

Communication à l'intention des clients

.....

ICT

.....

GRH

.....

Autres :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Conclusion pour votre entreprise

Suite à l'analyse de vos activités, notez un aperçu des formations nécessaires.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Vous souhaitez obtenir gratuitement l'avis d'un consultant EDUCAM ? Envoyez un e-mail à [plan@educam.be](mailto:plan@educam.be) ou appelez le 02 778 63 30. Nous vous aiderons avec plaisir.**

**Bon à savoir :** vous cherchez des informations sur un métier ou vous souhaitez savoir quelles sont les compétences dont, par exemple, un mécanicien polyvalent (voitures de tourisme) doit disposer ? Consultez sans plus tarder les profils de métiers sectoriels d'EDUCAM via [www.educapartner.be/profilsdemetierssectoriels](http://www.educapartner.be/profilsdemetierssectoriels)

## 2. Description de fonction

### 2.1 Aperçu de votre personnel

Indiquez les fonctions présentes dans votre entreprise et le nombre de collaborateurs qui effectuent ces tâches.

Fonctions	Nombre de collaborateurs
Par ex. : Mécanicien d'entretien	3
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

**Vous souhaitez obtenir gratuitement l'avis d'un consultant EDUCAM ? Envoyez un e-mail à [plan@educam.be](mailto:plan@educam.be) ou appelez le 02 778 63 30. Nous vous aiderons avec plaisir.**

### 3. Gestion des compétences & développement de talents

#### 3.1 Développement du personnel

Certains collaborateurs vont-ils changer de fonction ?

Fonction	Collaborateur	Motif
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

De nouvelles fonctions vont-elles apparaître dans le futur ?

Fonction	Collaborateur	Motif
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Y a-t-il des formations spécifiques liées à ces nouvelles fonctions ?

Fonction	Collaborateur	Motif
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Des fonctions sont-elles amenées à disparaître ?

Fonction	Motif
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Avez-vous l'intention d'engager de nouveaux collaborateurs et des formations spécifiques sont-elles prévues pour ces nouveaux collaborateurs ?

Nouveaux collaborateurs	Fonction	Formations
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

### 3.2 Besoins de formation de vos collaborateurs

Avant de continuer à compléter ce questionnaire, il est important de mener un entretien de fonctionnement avec chaque collaborateur. Vous pourrez ainsi vérifier si les besoins que vous avez repérés sont similaires à ceux ressentis par vos collaborateurs. Discutez en tout cas de votre plan de formation avec les membres du personnel concernés ou la délégation syndicale. En effet, la CCT exprime clairement la nécessité de voir le plan de formation de l'entreprise validé par le conseil d'entreprise ou par la délégation syndicale.

Avez-vous pour toutes vos activités actuelles et futures (voir question 1.1) :

- Suffisamment de personnel
- Suffisamment de personnel qualifié
- Le personnel adéquat

Dans quel délai les tâches des travailleurs qualifiés peuvent-elles être reprises par leurs collègues (temporairement/définitivement) ?

- Immédiatement
- À court terme
- À long terme
- Remplacement impossible
- Autres

Vos collaborateurs vous ont-ils déjà demandé de suivre une formation ?

Nom collaborateur	Fonction	Formations
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Indiquez les 5 occasions principales qui vous incitent à faire suivre une formation à vos collaborateurs.

Occasions pour organiser des formations	1= la plus importante 5= la moins importante
Nouveau modèle	1 2 3 4 5
Nouveaux matériaux	1 2 3 4 5
Nouvelles technologies	1 2 3 4 5
Nouveaux engagements dans l'entreprise	1 2 3 4 5
Changements dans l'organisation du travail	1 2 3 4 5
Nouveaux concurrents et marchés	1 2 3 4 5
Exigences plus sévères des clients	1 2 3 4 5
Concurrents qui organisent des formations	1 2 3 4 5
Nouvelle législation	1 2 3 4 5
Accidents de travail	1 2 3 4 5
Surmenage/stress	1 2 3 4 5
Changements de personnel	1 2 3 4 5
Changement dans la gestion du personnel	1 2 3 4 5
Obtention d'un certificat spécifique	1 2 3 4 5
Autres :	
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5
.....	1 2 3 4 5

## Conclusion pour votre personnel

Ce guide peut vous donner un état des lieux global des compétences de vos collaborateurs ainsi que de leurs besoins en formation.

Si vous constatez que :

- ▶ vos collaborateurs ont besoin d'une formation pour remplir leur fonction actuelle ou future de manière optimale ;
- ▶ vous éprouvez des difficultés à remplacer vos collaborateurs par des collègues ;
- ▶ vos collaborateurs demandent eux-mêmes une formation ;

complétez ces besoins particuliers dans votre plan de formation.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Vous souhaitez obtenir gratuitement l'avis d'un consultant EDUCAM ? Envoyez un e-mail à [plan@educam.be](mailto:plan@educam.be) ou appelez le 02 778 63 30. Nous vous aiderons avec plaisir.**

A series of 20 horizontal dotted lines for writing.

A series of 20 horizontal dotted lines for writing.

