

MENTION COMPLÉMENTAIRE
METTEUR AU POINT EN SYSTEME DE CONTRÔLE
ET D'ASSERVISSEMENT DES MATERIELS
AGRICOLLES ET DE TRAVAUX PUBLICS

Épreuve EP 0
COMMUNICATION - ENTRETIEN

DOSSIER RESSOURCE

La formation chez les constructeurs

Pour cette épreuve vous disposez de :
1 h 00 de préparation
0 h 30 de présentation

Ce dossier comporte 4 pages numérotées de 1 sur 4 à 4 sur 4.

Ce dossier devra être conservé par l'établissement.

Groupement inter académique II	Session : 2006	Code 010-25203 R	
Examen : M.C. Metteur au point en système de contrôle et d'asservissement des matériels agricoles et de travaux publics			
Epreuve : EP 0 Communication - entretien			
Poste 1	Durée 1 h 30	Coefficient 1	Ressource 1 sur 4

Chez les constructeurs : le technique d'abord

Après les articles sur la formation des agriculteurs, des étudiants, et des vendeurs de concessions, *Matériel Agricole* a visité quelques centres de formation de constructeurs. Créés au début des années 1970 pour y dispenser les aspects techniques et technologiques des matériels agricoles aux mécaniciens et chefs d'atelier, les centres de formation tiennent une place importante dans la stratégie des constructeurs. Lieu incontournable pour les mécaniciens de la marque, les centres s'adaptent à leur public : les préoccupations d'un tractoriste comme Case sont différentes de celles de Kuhn, constructeur de matériels non motorisés.



Historiquement, le centre de formation a été créé pour apporter une formation technique à nos mécaniciens, précise Edmond Soula, responsable du centre Case. Nous ne voulons pas nous départir de notre vocation première et nous préférons laisser les aspects commerciaux ou de gestion des concessions à des intervenants extérieurs." Ainsi le centre Renault Agriculture compte un formateur commercial pour six formateurs techniques, et les centres Case et Claas font appel à des cabinets extérieurs pour assurer les stages

Les 7 formateurs du centre Case de Monthyon (77) ont accueilli plus de 1 500 stagiaires en 1997.

de technique de vente ou de comportement commercial. Chez la majorité des constructeurs, les commerciaux sont peu nombreux à fréquenter les centres de formation - une vingtaine contre 1 500 techniciens et mécaniciens en 1997 chez Case. Comme Case, Claas privilégie largement la technique. "Les matériels agricoles sont généralement appréciés d'un point de vue technique, et les conces-

sionnaires sont jugés sur leurs capacités d'intervention, note Gaby Rhayem, responsable du centre Claas. Nos mécaniciens sont donc nos premiers commerciaux sur le terrain et il est important qu'ils soient bien formés. La formation technique relève chez Claas d'une véritable culture d'entreprise."

Les constructeurs "bichonnent" leurs mécaniciens et préfèrent laisser la responsabilité des commerciaux aux patrons des concessions. "La formation des commerciaux doit être prise en charge par les concessionnaires eux-mêmes, estime Edmond Soula. Les performances des vendeurs influent directement sur les résultats de la concession. De plus, certains concessionnaires ne vendent pas que des Case !"

Différentes approches de la formation

La technique reste le point commun des différents centres de formation, mais les programmes pédagogiques sont différents d'un constructeur à l'autre. Selon qu'il est généraliste, tractoriste, spécialiste de la récolte ou spécialisé dans les outils non motorisés, un constructeur devra tenir compte des spécificités de ses mécaniciens.

"Qu'ils soient agriculteurs ou entrepreneurs, les utilisateurs sont souvent des passionnés par leur moissonneuse, et surtout

par leur ensileuse, révèle Marcellin Lantoin, responsable de la communication de Claas. Les formateurs doivent donc s'attacher à dépassionner les débats afin de ne pas perdre le fil de la formation."

Conscient que ses matériels ne sont pas les outils phares des concessions, Kuhn s'adapte et mise sur la simplicité. "Dans une concession, les mécaniciens maîtrisent une gamme complète de tracteurs et de moissonneuses, explique Jean-Christophe Haas, responsable du service promotion Kuhn. Il est illusoire pour un mécanicien ou commercial de connaître toute notre gamme et celle de la concurrence." Le constructeur de Saverne a donc bâti un programme de formation aux séquences plus courtes, mais plus fréquentes.

Les mécaniciens suivent ainsi chaque année une séance de trois jours sur une partie de la gamme - travail du sol ou fenaison - et étudient l'autre moitié l'année suivante. Pour ne pas décaler les commerciaux, Les stages de "formation produit" sont organisés directement sur le terrain et sur une seule journée, en sélectionnant les outils spécifiques à la région. Pour faciliter le travail des vendeurs, Kuhn dispose de CD-Rom reprenant les argumentaires techniques et commerciaux. "Les vendeurs sont équipés de micro-ordinateurs et peu-

Examen : M.C. Metteur au point en système de contrôle et d'asservissement des matériels agricoles et de travaux publics

Epreuve : EP 0 Communication - entretien

010-25203 R

Ressource 2 sur 4

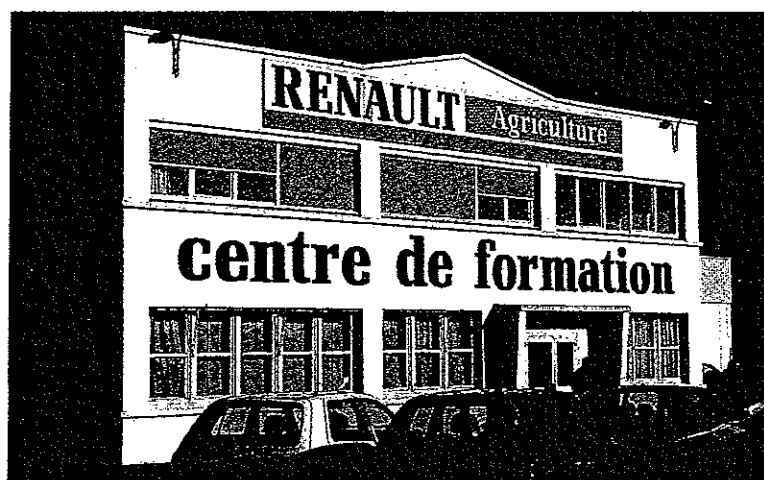
vent les utiliser en démonstration sur un matériel avec un client, note Jean-Christophe Haas. Cet outil facilite le travail des vendeurs qui pourraient se retrouver à cours d'arguments techniques sur un outil de la gamme". Pour inciter les patrons de concession à envoyer leur employés en formation sur des gammes d'outils non animés, les séquences sont gratuites.

La démarche de Case, tracteuriste devenu généraliste, est encore différente. La volonté de disposer de formateurs multi-produits ne facilite pas l'intégration des nouveaux matériels dans les programmes de formation. Avec les achats successifs



Le centre Case est implanté sur un site de 17 ha et dispose de 3 000 m² couverts. Les bâtiments regroupent 3 ateliers et 5 salles de cours, plus une école de conduite pour les formations travaux publics.

du groupe, les formateurs doivent désormais mener des séances sur les ensileuses, les moissonneuses conventionnelles et les presses haute densité. L'intégration des pulvérisateurs sera par contre plus lente. "La pulvérisation est un domaine très technique que nous ne maîtrisons pas encore, estime Edmond Soula. Former les instructeurs à la pulvérisation demanderait beaucoup de temps, alors que les ventes ne sont pas encore très importantes.



Nous ferons donc appel à un intervenant extérieur dans un premier temps."

Les constructeurs ne lésinent pas sur la qualité des matériels pédagogiques et les filiales de constructeurs étrangers sont généralement très bien équipées en systèmes informatiques, afin de faciliter les échanges avec la maison-mère.

A la pointe de la technologie, même au centre

Case est branché en permanence sur Internet et les échanges entre les différentes bases européennes sont permanents. Le constructeur américain compte quatre centres de formation en Europe : Lancaster (Grande-Bretagne), Neustadt (Allemagne), St Valentin (Autriche) et



Internet, vidéo, vidéo-projecteur : Claas met tous les moyens modernes à disposition de ses stagiaires.

Monthyon (France). Chacun est responsable d'une gamme de matériels, pour laquelle il réalise un programme de formation complet. Le centre de Monthyon est ainsi responsable des formations sur le Magnum et le 2100 (tracteur fruitier). Les instructeurs réalisent les photos, les schémas et les textes. Le programme de formation est ensuite transmis aux autres centres européens par Internet. "Avec cette organisation, les formateurs se consacrent en-

tièrement à une ligne de produits sans se disperser sur l'ensemble de la gamme, explique Edmond Soula. Grâce au bon niveau d'expertise atteint par chaque centre, les programmes sont plus complets et approfondis."

Claas France met à la disposition de ses stagiaires, en complément des formateurs, des moyens technologiques importants. Chaque salle est équipée d'ordinateurs reliés à Internet et les stagiaires disposent des CD-Rom de

pièces et de découverte de la Lexion. Ceux-ci permettent plus de souplesse dans les démonstrations, avec la possibilité de grossir, imprimer, sélectionner, comparer grâce à l'outil informatique. Avec ces moyens et ceux de l'audiovisuel (grand écran, sonorisation, vidéo-projecteur) les stagiaires suivent rarement les exposés sur tableau noir !

Commercial, management, les centres évoluent

Le centre de formation de Case étudie la mise en place d'un programme de formation sur le management destiné aux chefs des ventes et patrons de concessions. Ce programme prévoit de travailler particulièrement l'aspect relationnel et la gestion de la concession. Encore à l'étude, cette formation serait assurée par un cabinet extérieur et lancée en 1999. La position de Renault est plus avancée : le constructeur français va mettre en place dans quelques mois une véritable formation

Bergerat-Monnoyeur

"Apprendre le bon fonctionnement de la machine"

D'un point de vue technologique, le machinisme agricole est parfois comparé au marché des travaux publics. Les exigences des chantiers de travaux publics sont toutefois beaucoup plus contraignantes.

Au vu des sommes engagées sur certains chantiers, les pannes sont intolérables et les matériels doivent être réparés au plus vite. Forte de cette expérience, Bergerat-Monnoyeur travaux publics, importateur exclusif en France des matériels Caterpillar, a revu son système de formation de manière à gérer des compétences et non des hommes.

"Nous ne formons pas les mécaniciens à réparer, mais nous leur montrons comment la machine marche bien, schématise Alain Monnoyeur, Directeur du centre de forma-

tion. Nous avons inauguré ce système d'apprentissage avec la pelle hydraulique, notre point faible au début des années 1990. Le centre de formation a ainsi créé un système de diagnostic "oui-non", comparable aux logiciels informatiques experts".

Le mécanicien qui arrive devant la machine en panne répond à une succession de questions par oui ou par non et progresse dans son diagnostic. Le système - qui tient en un classeur - comprend même deux niveaux pour s'adapter au degré de spécialisation du

mécanicien. Cette technique a permis de réduire le temps de l'étape diagnostic de la panne.

Pour la réparation de la panne en elle-même, les mécaniciens réparent rarement. Ils sont désormais formés à procéder au remplacement quasi-systématique de l'élément défaillant. Soit les pièces sont reconditionnées sur place, soit elles sont envoyées chez Caterpillar. Ce système de dépose-repose constitue un gain de temps et d'argent, dans la mesure où les pièces sont remplacées par des pièces "d'occasion".

Examen : M.C. Metteur au point en système de contrôle et d'asservissement des matériels agricoles et de travaux publics

Epreuve : EP 0 Communication - entretien

010-25203 R

Ressource 3 sur 4

commerciale pour ses vendeurs. Renault Agriculture occupe une position particulière sur le marché français. Le constructeur est aussi concessionnaire, par le biais des CRA (Centres Renault Agriculture), et les commerciaux sont sous la responsabilité directe du constructeur. Son centre de formation compte bien un formateur commercial, mais le nombre de stagiaires accueillis reste minoritaire, une situation que Hubert Drieu, Directeur du centre, souhaite inverser. "Les vendeurs de matériels agricoles pourraient être beaucoup plus performants s'ils étaient mieux organisés, estime Hubert Drieu. Ils sont très autonomes, mais une meilleure organisation - utilisation de fichiers permettant la mise en place d'un système de relances, organisation des tournées - leur apporterait certainement de meilleurs résultats."

Hubert Drieu craint que la mise en place d'un tel programme se révèle long à mettre en place. Les commerciaux, surtout les plus anciens, ont appris le métier sur le terrain et la plupart ne sont pas prêts à consigner leur clientèle dans un fichier. De plus, il est parfois difficile pour un vendeur de



Afin d'assurer une bonne vision par tous les stagiaires, les simulateurs sont équipés d'une caméra reliée à un vidéo-projecteur. La démonstration se fait sur le mur !



quitter son secteur pendant plusieurs jours afin de partir en formation, au risque de perdre une vente. Enfin, selon Hubert Drieu, les formations commerciales sont mal considérées par les patrons. "La somme de connaissances acquises est difficile à quantifier au retour sur le terrain. Au contraire du mécanicien, le vendeur doit le prendre comme un investissement à long terme."

Les débutants sont toutefois très motivés par ce type d'apprentissage. "Pour les nouveaux, c'est trop souvent la galère quand ils arrivent

Le centre Renault Agriculture basé à Evreux permet aux stagiaires d'assister à des démonstrations dynamiques. Ici, l'utilisation de l'ordinateur de bord associée à une charrue semi-portée.

dans la concession. Le responsable commercial leur montre la zone de vente et leur souhaite bonne chance", caricature Hubert Drieu. Les jeunes sortant de l'école ou de firmes phytosanitaires, ne sont pas habitués à travailler sans ordinateur. Ils découvrent leur nouvelle zone et leur nou-

velle clientèle sur le tas, sans aucun "historique". "Avec les Cuma, les négociations sont souvent difficiles et il faut parfaitement maîtriser les techniques de vente, précise Hubert Drieu. Le commercial doit savoir mener un groupe et posséder des techniques de communication et de négociation spécifiques."

Négociation avec les Cuma au programme

Les interlocuteurs sont souvent nombreux et les avis sont parfois divergents. Le vendeur doit composer avec les préférences de chacun pour tel ou tel matériel, avec l'avis du conseiller machinisme et avec les propositions des concurrents. Les Cuma raisonnent en général leur investissement au plus juste en mettant en concurrence plusieurs fournisseurs. Une vente à une Cuma constitue alors un effet "vitrine" pour un constructeur, donc elle représente un enjeu important. Outre ces techniques de communication et de management de groupe, le projet prévoit aussi de sensibiliser les vendeurs aux connaissances des exploitations agricoles. "Pour comprendre les besoins des agriculteurs et leur raisonnement d'achat, les vendeurs doivent bien cerner le fonctionnement d'une exploitation, estime Hubert Drieu. Sans devenir des conseillers agricoles, la fiscalité, la gestion et les diverses réglementations françaises et européennes ne



Les chefs d'atelier Renault suivent une formation moins approfondie que les mécaniciens, mais disposent des mêmes installations et des mêmes maquettes.

doivent pas leur être inconnues". Pour être efficace, un vendeur doit cadrer parfaitement la proposition à l'exploitation.

La formation des jeunes, une volonté chez Case

Les formateurs du centre de formation Case sont très jeunes (la moyenne d'âge est inférieure à 30 ans). Le centre se veut être une pépinière de jeunes pour la société. "Ces jeunes apportent du sang neuf à l'entreprise, apprécie Edmond Soula. Ils sont au fait des nouvelles technologies et sont généralement très motivés." Le responsable de la formation Case regrette toutefois les lacunes des jeunes diplômés dans des domaines pointus tels que l'électronique. Un retard a été pris par les écoles en terme de nouvelles technologies et beaucoup se sont attachées à fournir aux élèves des équipements rutilants, en délaissant les bases. Les jeunes sont recrutés au niveau BTS et sont embauchés au centre de formation avec un objectif de cinq ans. Ensuite, ils partent généralement au siège de Case Europe à Villepinte.

Les formateurs enfilent la combinaison

Pendant la période de moisson et d'ensilage, les formateurs Claas vont sur le terrain. D'abord pour assurer les formations gratuites auprès des clients, mais surtout pour seconder les mécaniciens. Les formateurs deviennent ainsi de véritables "super-mécaniciens" et tournent pendant quatre mois sur l'ensemble de la France

afin d'éclaircir les problèmes les plus délicats. "Ce contact avec le terrain est indispensable, apprécie Gaby Rhayem. Il permet de garder un contact direct avec les utilisateurs et permettent aussi de parfaire ses connaissances de la machine aux travers des différentes pannes rencontrées chez les clients."

Examen : M.C. Metteur au point en système de contrôle et d'asservissement des matériels agricoles et de travaux publics

Epreuve : EP 0 Communication - entretien

010-25203 R

Ressource 4 sur 4