

**RESUME THEORIQUE  
&  
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

**MODULE N°16 : GESTION D'UN ATELIER**

**SECTEUR : REPARATION DES ENGIN A MOTEUR**

**SPECIALITE : REPARATION DES ENGIN A  
MOTEUR**

**NIVEAU : TECHNICIEN**

**EDIT : SEPTEMBRE 2017**

Document élaboré par :

Nom et prénom	EFP	DR

**Révision linguistique**

-  
-  
-

**Validation**

-  
-  
-

## PRESENTATION DU MODULE

- Le module gestion d'un atelier est le 16<sup>ème</sup> de la liste des modules prescrits dans le programme d'étude de la Réparation des engins à moteur. Cette compétence a pour objectif de développer chez l'apprenant des compétences nécessaires pour maîtriser les techniques de communication et les techniques et méthodes de l'organisation moderne d'un atelier automobile ;
- Le module traite :
  - La communication au sein de l'entreprise
  - Notions d'organisation des entreprises
  - Les méthodes d'organisation d'un atelier automobile

**La durée du module est estimée à 80 heures**

**Les travaux pratiques : 40 heures**

**Les notions théoriques : 35 heures**

**L'Épreuve de fin de module**

➤ **Théorique : 2 heures**

➤ **Pratique : 3 heures**

# Module : 16

*Gestion d'un atelier*

***RESUME THEORIQUE***

# 1 Bases de l'organisation de l'entreprise.

Pour qu'une entreprise puisse accomplir ses tâches, c'est-à-dire remplir ses mandats de manière professionnelle et dans les délais, il est indispensable qu'elle soit organisée. Cette organisation prévoit la répartition des tâches et une stricte séparation entre les domaines opérationnel et administratif.

L'organisation de l'entreprise définit les personnes et les ressources permettant de garantir le déroulement de ses activités. Elle a pour but d'atteindre le meilleur résultat au moyen des ressources engagées (collaborateurs, machines, matériaux et temps).

Dans ce but, les objectifs suivants sont prioritaires:

- Générer une plus-value du capital (objectif économique);
- Grande productivité (objectif technique);
- Prestige auprès des clients et des concurrents (objectif politique);
- Rétribution des collaborateurs (objectif social).

Outre les aspects économique et social, le point de vue de la protection de l'environnement doit aussi être pris en considération.

La réalisation de ces objectifs est généralement appuyée par des mesures d'assurance de la qualité.

L'organisation de l'entreprise doit respecter les bases suivantes:

- Détermination des objectifs: L'organisation est orientée vers les objectifs définis par la direction (p. ex. le nombre de nouveaux véhicules vendus dans un laps de temps donné).
- Clarté et visibilité: Toutes les règles organisationnelles doivent être claires et visibles, en paroles et en représentation (p. ex. grâce à des plans d'organisation et des descriptions de postes).
- Unité de l'attribution des tâches: Les tâches partielles doivent être établies clairement en fonction de la compétence et de la responsabilité (p. ex. l'exécution des contrôles imposés par la loi, tel que le test des gaz d'échappement).
- Attribution des responsabilités: Chaque collaborateur doit se voir attribuer un domaine de responsabilité clair et précis (p. ex. par la nomination d'un responsable de la sécurité au travail).
- Coordination des tâches: Les divers processus de travail doivent être coordonnés (p. ex. en réglementant le déroulement des mandats de réparation).
- Continuité et flexibilité: Le cas échéant, les règles organisationnelles doivent être adaptées aux nécessités (p. ex. aux règlements du service d'urgence).
- Contrôle. Les procédures de travail doivent être contrôlées afin de réduire les erreurs (p. ex. par le chef d'atelier).

Le domaine organisationnel définit...

Qui	traite quoi
Quand	un élément doit être traité
Où	un élément doit être traité
Avec	quoi un élément doit être traité
Quel	élément doit être traité
Comment	un élément doit être traité.

### 1.1 Organisation d'une exploitation automobile

Une exploitation automobile se compose de la direction et de différents départements autonomes (ill.1).

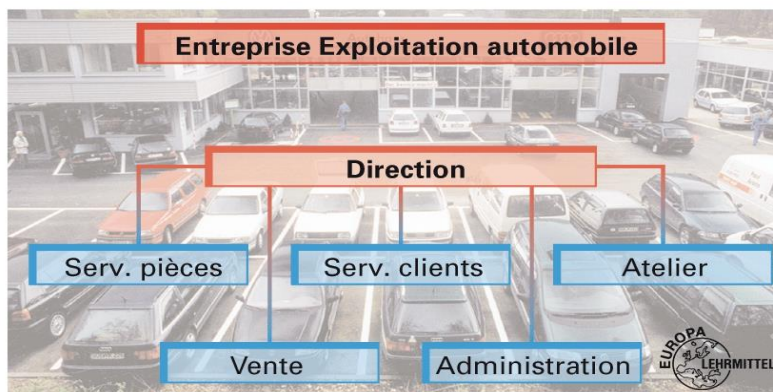


Illustration 1: Organisation d'une exploitation automobile

**Direction :** Elle dirige les divers départements. Elle définit les objectifs de l'entreprise et décide de la politique commerciale. La conduite de l'entreprise, la planification, l'organisation de l'entreprise, ainsi que le contrôle de tous les autres départements font partie de ses attributions.

**Les départements** d'une exploitation automobile sont responsables de l'exécution des diverses tâches qui leur sont confiées.

**Le Service des pièces détachées (magasin) :** Il gère l'assortiment des pièces et des accessoires, y compris l'approvisionnement, les commandes, le stockage et le contrôle de l'état du stock. Ce service fournit les pièces et les accessoires à l'atelier ou les vend aux clients.

**Le service clients :** Il représente le lien principal entre les clients et l'atelier. Il s'occupe de l'enregistrement des réparations, ainsi que du conseil technique à l'attention de la clientèle. Après réparation, il remet le véhicule au client. C'est aussi ce service qui s'occupe du traitement des cas de garanties ou des actions commerciales destinées aux clients.

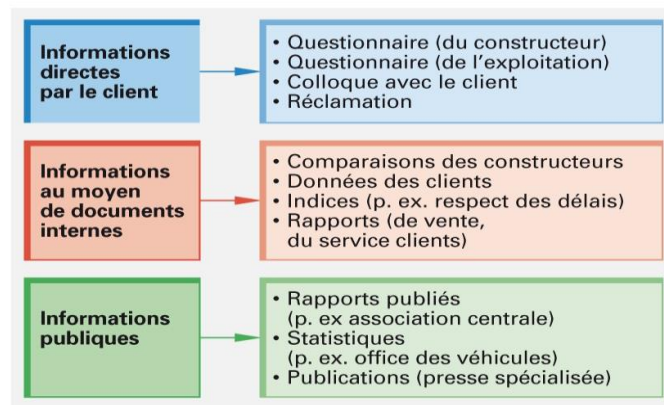
**L'atelier :** Il effectue les travaux de réparation, de carrosserie et de maintenance. Vente. Il s'occupe de la vente des véhicules neufs ou d'occasion (y compris le leasing et le financement) et suit le déroulement de la livraison et de la remise du véhicule au client. C'est aussi ce département qui s'occupe de l'évaluation et de la vente des véhicules d'occasion.

**L'Administration :** Elle s'occupe du traitement de toutes les tâches commerciales dont font partie, p. ex., la comptabilité, les relations avec les fournisseurs et les constructeurs, la planification du personnel, ainsi que la gestion des salaires.

### 1.2 Aspects de l'organisation d'entreprise

L'orientation client est l'orientation de la pensée et de l'action des collaborateurs d'une entreprise en fonction du client et de ses besoins.

Il existe différentes manières d'obtenir des informations sur les souhaits du client (ill. 2).



Suivant le client, les intérêts et les exigences manifestés face à l'entreprise peuvent être différents. Les souhaits des clients pourraient être, p. ex.:

- une exécution correcte et professionnelle des travaux de réparation et de maintenance;
- un traitement immédiat des réclamations;
- le respect des délais convenus;
- un service de conseils professionnels de la part des collaborateurs;
- un traitement rapide et exempt de problèmes des mandats confiés;
- un bon rapport prix-prestations;
- un service aimable;
- un équipement correspondant aux derniers développement techniques;
- un service prioritaire pour les réparations urgentes;
- le respect de la réglementation en matière de protection de l'environnement;
- l'impression moderne et professionnelle dégagée par l'exploitation automobile;
- une ambiance agréable;
- des locaux propres (vente et atelier);
- la propreté du véhicule confié lors de son retrait.

Le client est satisfait lorsque la qualité des travaux effectués correspond à ses attentes.

La satisfaction du client fidélise celui-ci (loyauté du client). Cette satisfaction se révèle principalement lorsque les attentes du client sont non seulement satisfaites mais surpassées. Un client satisfait recommandera à coup sûr l'entreprise automobile dans le cercle de ses amis et de ses connaissances. Des clients insatisfaits peuvent être aisément récupérés par la concurrence, car tous les clients mécontents ne réclament pas: nombreux sont ceux qui préfèrent éviter une perte de temps, de l'énervement et les coûts liés aux réclamations. Pour cette raison, il faut évaluer régulièrement et systématiquement la satisfaction des clients, p.ex. au moyen de questionnaires. Les résultats ainsi obtenus permettent d'optimiser l'organisation de l'entreprise.

La satisfaction du client est influencée par les facteurs suivants:

#### **Qualité technique du produit**

- Finition et propension aux pannes du véhicule
- Exécution des travaux de maintenance et de réparation

#### **Qualité du service**

- Qualité du conseil du vendeur, du conseiller à la clientèle, du collaborateur concerné
- Traitement des réclamations, p. ex. rapidité, actions commerciales
- Respect des délais de réparation, de livraison

#### **Qualité de la réputation**

- Prestige du constructeur automobile
- Bonne réputation de l'exploitation automobile
- Compétences de l'exploitation automobile

#### **Qualité des rapports personnels**

- Confiance entre les collaborateurs et le client
- Rapports entre les collaborateurs et le client
- Sympathie entre les collaborateurs et le client

### Prise en considération des prix

- Bon rapport prix-prestations, p. ex. en ce qui concerne les réparations, les véhicules neufs ou d'occasion, les pièces de rechange et les accessoires
- Facturation transparente, p. ex. grâce à une conception claire des factures et grâce à des explications complémentaires
- Offres de rabais
- Suppléments

**Fidélisation du client :** L'objectif des mesures de fidélisation est de créer, d'entretenir et de développer un lien à long terme entre les clients et l'exploitation automobile. Il s'agit pour cela de déterminer et d'élaborer les principaux facteurs de la satisfaction du client. Si les clients sont peu ou pas satisfaits, la relation entre ceux-ci et l'exploitation automobile est en danger (ill. 3).

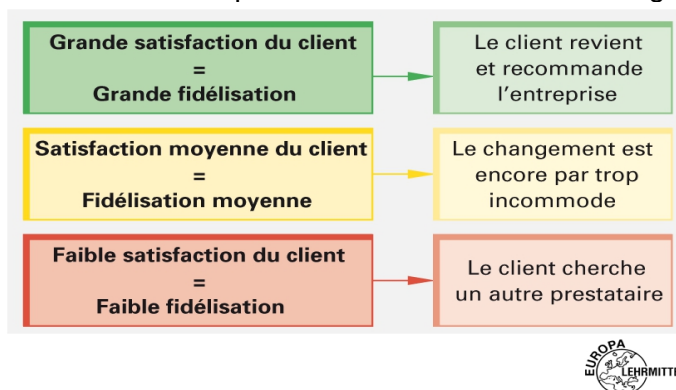


Illustration 3: Répercussion de la satisfaction des clients sur l'entreprise

Par le développement de concepts de services, il est possible de renforcer la fidélité des clients. Ces concepts peuvent concerner:

- des offres de prestations de services globales, telles que, p. ex., vente, maintenance, réparation, leasing, assurance, etc.;
- des programmes d'objectifs groupés pour la clientèle privée, d'affaire ou les grands clients;
- de la publicité et des actions publicitaires spéciales;
- des garanties et des actions commerciales;
- une garantie de mobilité;
- un service de déplacement (aller chercher - rapporter);
- un club des clients.

Pour garantir le succès économique d'une entreprise, il est important de pouvoir évaluer correctement la valeur qu'accordent les clients à celle-ci. Cette évaluation permet de mettre en œuvre d'éventuelles mesures en faveur de l'un ou l'autre client, p. ex. lui offrir un service complet à un prix avantageux.

### Types de clients

On distingue les types de clients suivants:

**Client de passage :** Ce client se trouve par hasard dans les environs de l'exploitation automobile ou est en déplacement. On parle également de client du hasard. Le client de passage n'a qu'une exigence: que le travail soit effectué rapidement et de manière fiable. Ce client n'a aucun lien avec l'entreprise. Les profits à en tirer sont généralement minimes.

**Client habituel :** Ce client a un lien avec l'entreprise. Il fait recours à celle-ci pour ses occasions intéressantes, ses offres spéciales ou d'autres avantages. L'accroissement des profits escomptés avec ce type de client n'est pas particulièrement élevé. Il est également défini comme client à l'emporter.

**Client de longue date :** Ce client fait exécuter tous ses travaux à l'atelier et accorde de l'importance au contact personnel avec les collaborateurs. Il s'attend à un encadrement personnalisé correspondant à son importance et fait preuve d'un fort attachement à l'entreprise. On peut attendre de ce type de



client une croissance des profits. Il est aussi appelé client vedette. Il est un vecteur important de la recommandation de l'entreprise vers l'extérieur.

**Grand client :** Ce client fait effectuer toute la maintenance de son parc de véhicules par l'exploitation automobile. La plupart du temps, il s'agit d'entreprises ou d'institutions. On accorde, le plus souvent, un rabais à ce genre de client. Le facteur décisif pour lui est une exécution rapide et impeccable des travaux, afin de réduire au minimum le temps de permanence des véhicules au garage. L'entreprise dépend, dans une certaine mesure, de ce type de client.

## 2. Conduite du personnel

La structure d'une entreprise ne donne aucune indication sur la manière dont elle gère ses collaborateurs. La conduite du personnel permet d'atteindre certains des objectifs de l'entreprise, comme p. ex. une augmentation de la production, une diminution des coûts, etc.

La conduite des collaborateurs doit permettre d'influencer leur comportement de manière à atteindre les objectifs définis par l'entreprise.

Par conduite, on entend 1 Bases de l'organisation de l'entreprise.

Pour qu'une entreprise puisse accomplir ses tâches, c'est-à-dire remplir ses mandats de manière professionnelle et dans les délais, il est indispensable qu'elle soit organisée. Cette organisation prévoit la répartition des tâches et une stricte séparation entre les domaines opérationnel et administratif. idée, de les motiver et de les mettre en condition de transposer cette conviction dans leurs actions.

On distingue divers styles de conduite.

**Style autoritaire.** Ce style est caractérisé par le fait que le supérieur commande, donc qu'il donne des ordres et que les subordonnés les exécutent. A l'heure actuelle, ce genre de conduite n'a plus grand chance de succès. Les collaborateurs qualifiés en sont souvent mécontents car ils disposent de peu de marge de décision et de peu de responsabilités.

**Style coopératif.** Ce type de conduite actuel demande une perception ciblée des tâches de conduite. Il exige mobilité, coopération (collaboration/travail collectif), esprit de délégation et de collaboration avec des groupes ou au sein du groupe. Dans le style de conduite coopératif, le collaborateur est considéré comme un partenaire et l'action est orientée vers les objectifs de l'entreprise. La responsabilité est déléguée (et supportée par les autres) et les collaborateurs pensent de manière autonome et critique. Le style coopératif n'empêche pas l'autorité.

**Style laisser-faire.** Il implique la liberté de comportement des collaborateurs. Il appartient aux individus ou au groupe de prendre les décisions. Les cadres sont associés aux décisions dans une moindre mesure.

**Style situationnel.** Par style situationnel, on entend une conduite qui s'adapte à la situation du moment. La conduite devient efficace lorsqu'une situation est correctement connue et peut ensuite être traitée. Le style de conduite situationnel est ainsi une application des styles autoritaires, coopératifs ou laisser-faire en fonction de la situation.

## 3. Comportement des collaborateurs

Une attitude positive face au travail est un composant important du succès professionnel (1). Souvent, ce ne sont pas tant les lacunes de capacité de communication qui posent problème dans les rapports avec les autres, mais plutôt des attitudes négatives, des attentes et des idées qui font échouer le dialogue et la collaboration.

Penser positivement génère une attitude positive face au travail et conduit au succès professionnel.

L'attitude positive face au travail peut représenter un objectif ciblé pour les supérieurs et les collaborateurs.

**Attitude professionnelle positive.** L'intérêt pour le métier est une condition fondamentale pour une attitude professionnelle positive. L'encouragement des collaborateurs par les supérieurs (p. ex. par le biais de la formation continue), influence l'attitude professionnelle de manière positive et améliore la qualité du travail.

**Attitude positive face à l'entreprise.** Elle est obtenue surtout par l'identification du collaborateur avec les objectifs de l'entreprise. La direction peut influencer l'attitude des collaborateurs grâce à un style de conduite coopératif, p. ex. en les incluant dans les processus décisionnels.

**Attitude positive face aux produits.** Chaque collaborateur devrait être informé de manière exhaustive sur les produits de l'entreprise, p. ex. sur les nouveaux modèles de véhicules ou les nouvelles offres de services de l'exploitation automobile. Cela contribue à augmenter l'identification des collaborateurs avec les produits. En outre, les articles et les prestations de services de l'entreprise pourront ainsi être mieux représentés auprès des clients par tous les collaborateurs.

**Attitude positive face aux clients.** Les rencontres avec les clients doivent être sciemment recherchées. Les tentatives d'éviter ces contacts tendent à démontrer de l'insécurité et un manque de compétences. Le temps de discuter avec les clients devrait être prévu dans la planification générale.

L'attitude positive se remarque aussi à la manière dont un collaborateur se présente à un client, p. ex. par :

- une attitude corporelle adaptée ;
- une gestuelle et une mimique mesurées ;
- un aspect soigné, p. ex. des vêtements propres ;
- une attitude cordiale, p. ex. la politesse.

Alors que le comportement à adopter avec des clients sympathiques ne pose aucun problème, il est plus difficile et pénible d'avoir à faire avec des gens désagréables.

Un comportement désagréable ou offensant de la part d'un client devrait être accueilli par les collaborateurs de manière sereine mais clairement désapprouvée. Une attitude dérangeante ou exaspérante ne doit pas donner lieu à une réaction identique. Réagir de manière conciliante ou avec humour face à un client contrarié peut s'avérer positif. Toute situation désagréable constitue une nouvelle expérience qui peut contribuer à permettre d'améliorer son propre comportement. vices de l'exploitation automobile. Cela contribue à augmenter l'identification des collaborateurs avec les produits. En outre, les articles et les prestations de services de l'entreprise pourront ainsi être mieux représentés auprès des clients par tous les collaborateurs.

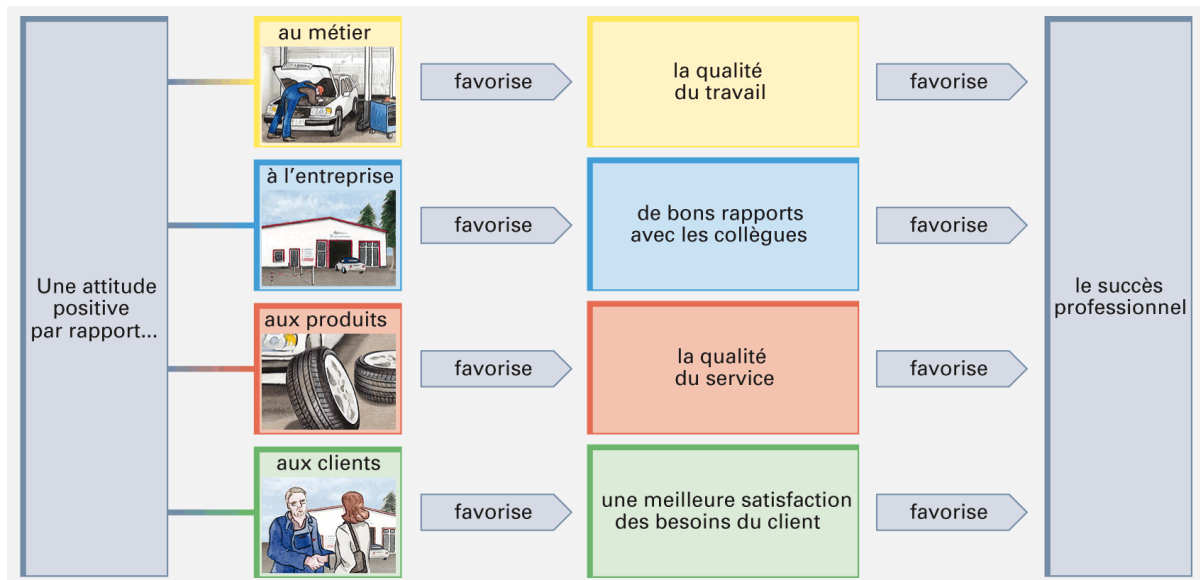


Illustration 1 : Attitude du collaborateur face à ses tâches

#### 4. Travail d'équipe

Le succès d'une entreprise ne dépend pas seulement des rapports entre les collaborateurs et les clients, mais aussi de la façon dont les collaborateurs travaillent et communiquent ensemble.

Dans de nombreuses entreprises, le travail d'équipe, c'est-à-dire le travail *en* commun de plusieurs collaborateurs, a permis de résoudre l'un ou l'autre problème. Il est à noter que, selon l'entreprise, le travail d'équipe peut être organisé différemment. Les collaborateurs de petites exploitations automobiles, resp. D'ateliers, peuvent être considérés comme une équipe, à l'instar d'entreprises plus grandes qui ont des structures clairement orientées équipes.

Le développement technique exige une spécialisation du collaborateur. Le progrès fait que des travaux complexes, p. ex. des travaux de diagnostic sur des systèmes électroniques, doivent être exécutés par plusieurs collaborateurs. Deux collègues affrontant ensemble un problème font plus que doubler les possibilités de le résoudre. (ill. 1).

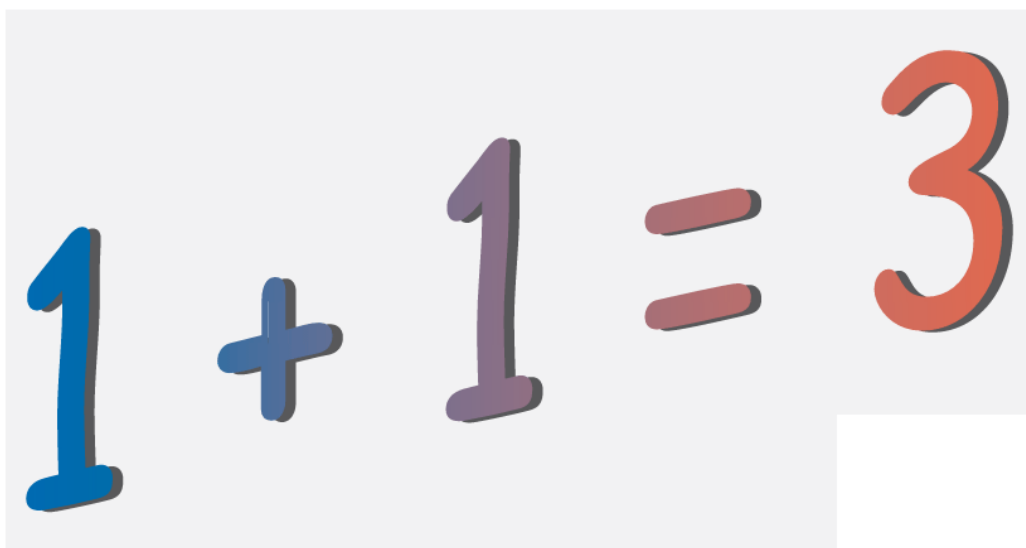


Illustration 1 : Formule de la dynamique de groupe

Outre les compétences professionnelles, le fait de travailler en équipe requiert des capacités supplémentaires de la part des membres de celle-ci.

Pour le travail d'équipe, il faut p. ex. :

- une bonne ambiance dans l'entreprise ;
- une définition claire des objectifs de l'équipe ;
- que les problèmes soient discutés par tous les membres de l'équipe ;
- Une capacité d'autocritique ;
- Que les décisions soient prises d'un commun accord ;
- que les membres de l'équipe aient confiance les uns envers les autres.

Le travail d'équipe peut être perturbé p. ex. par :

- le fait d'exploiter l'engagement des collègues et de les faire travailler pour son propre profit (ill. 2) ;
- la concurrence ;
- La crainte d'exprimer son propre avis ;
- La prétention (arrogance) de certains membres de l'équipe ;
- Le manque de communication, p. [ex. la](#) dissimulation de conflits.



Illustration 2 : Mauvaise conception du travail d'équipe

**Résolution des conflits dans l'équipe.** Il est impossible d'éviter tout conflit dans une équipe. Etant donné que, dans la plupart des cas, les émotions y jouent un rôle prépondérant, il est important que seuls des faits précis soient évoqués lors de la gestion des conflits. Occulter ou refouler des conflits ne sert à rien. Généralement, tout point de vue autoritaire ("Nous verrons bien qui a raison!") empêche une gestion durable du conflit.

Dans le quotidien d'une entreprise, les sources de conflits peuvent être multiples. Elles sont souvent dues à la personnalité du collaborateur, respectivement du client, ou alors au

<b>Résumé de Théorie</b>	<b>Gestion d'un atelier</b>
--------------------------	-----------------------------

comportement des supérieurs. En outre, la structure organisationnelle de l'entreprise et l'environnement social jouent un rôle important.

Stratégies de gestion des conflits. Les manières de procéder suivantes se sont révélées payantes pour solutionner des conflits :

- 1. Contrôle des émotions.** Dominer la colère, l'énervement.
- 2. Création de liens de confiance.** Constitution de relations entre les membres de l'équipe.
- 3. Communication ouverte.** Contact de partenariat orienté sur la résolution des problèmes entre les personnes concernées.
- 4. Résolution commune des problèmes.** Discuter les propositions de solutions et élaborer une action concrète.
- 5. Accords.** Dans la mesure du possible, élaborer des ententes pour la gestion des problèmes futurs.
- 6. Traitement personnel.** Le conflit est déclaré terminé et la capacité d'action de l'équipe est reconstituée

## **5 : Traitement des commandes**

Afin de garantir l'optimisation du cycle de travail lors du traitement des commandes dans le cadre de l'organisation d'une exploitation automobile, les aspects suivants doivent être pris en considération (ill. 1):

### **Contenu du travail**

- Qu'est-ce qui doit être élaboré ?

### **Temps de travail**

- Combien de temps dure le traitement de la commande et quand sera-t-il effectué ?

### **Planification du travail**

- Comment la commande doit-elle être exécutée ?
- De quelles pièces de rechange et de quels accessoires a-t-on besoin ?
- Dans quelle démarche la commande s'inscrit-elle ?

### **Lieux d'exécution du travail**

- Dans quels départements les diverses étapes du travail seront-elles effectuées ?

## **Indications pour le traitement des commandes dans ses diverses étapes :**

Saisie des données du client et du véhicule

- Saluer le client. S'il s'agit d'un nouveau client, s'enquérir de son nom pour pouvoir ensuite lui parler de manière personnalisée.
- Pour les clients habituels : récupérer les données du client et du véhicule concerné dans la base de données informatiques et s'assurer auprès du client de l'exactitude de celles-ci.
- Pour les nouveaux clients : récolter les données du client et du véhicule, p. ex. permis de conduire, livret d'entretien.
- Demander ou contrôler le kilométrage du véhicule.

- Pour autant qu'il ne figure pas dans le système informatique, demander ou déterminer la date du dernier service.

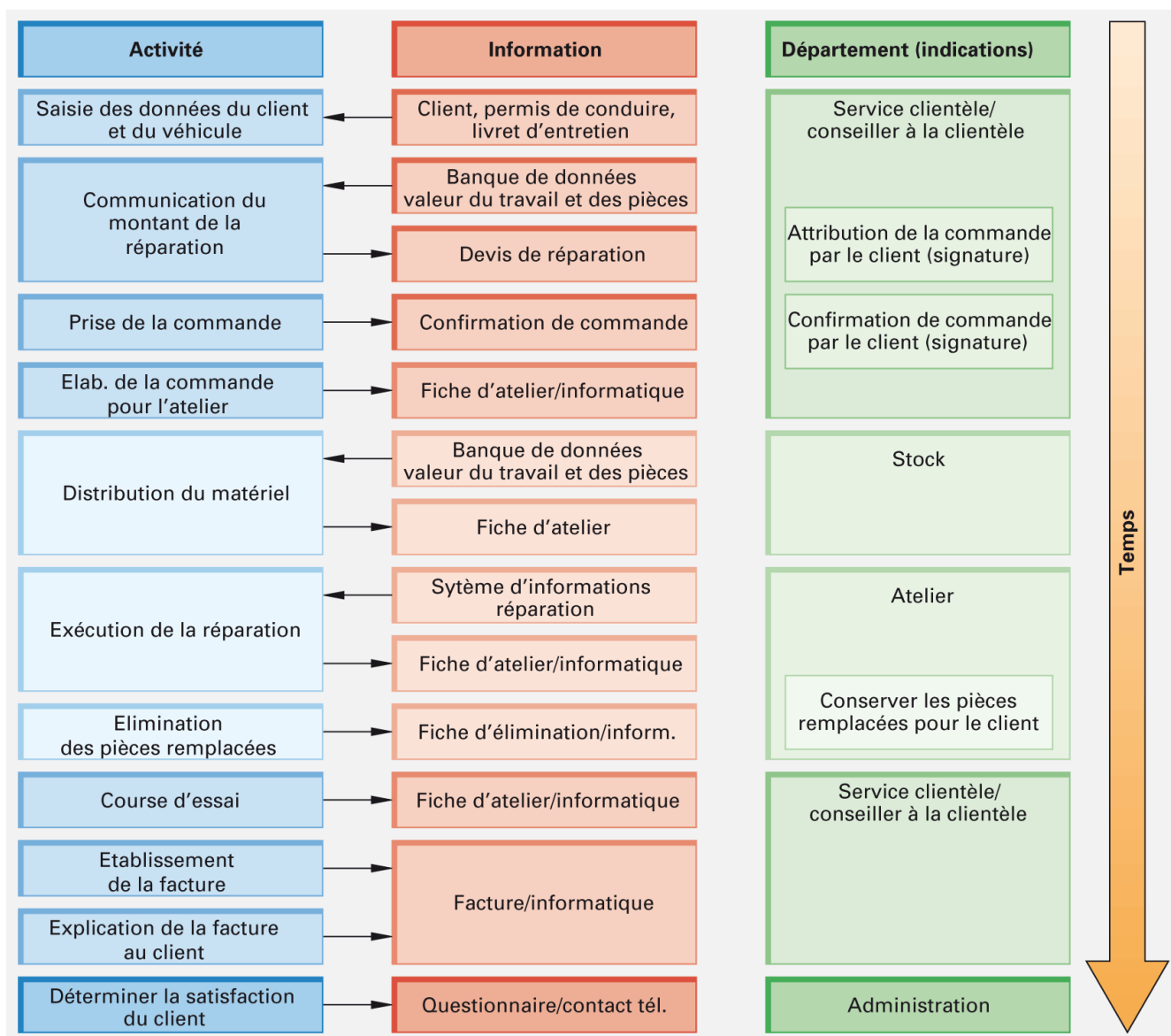


Illustration 1 : Plan du déroulement d'une commande de réparation

### Communiquer le montant de la réparation

- S'enquérir des souhaits du client, resp. Des problèmes posés par le véhicule/réclamations, p. ex. service de contrôle, réparation.
- Utiliser des questions clés pour cerner le problème, p. ex. "Quand et à quelle fréquence le problème survient-il ?", "Quand le problème a-t-il eu lieu pour la première fois ?"
- Examiner systématiquement et minutieusement le véhicule, p. ex. émettre des suppositions et des propositions en collaboration avec le client. Documenter les dégâts du véhicule, p. ex. des égratignures.
- Le cas échéant, faire une course d'essai avec le client. Pour les cas problématiques, s'adjoindre un technicien ou un spécialiste.
- Pour cerner certains problèmes, il est utile d'impliquer, le cas échéant, d'autres collaborateurs, p. ex. un spécialiste ou le chef d'atelier.



<b>Résumé de Théorie</b>	<b>Gestion d'un atelier</b>
--------------------------	-----------------------------

- Communiquer au client le prix calculé. N'établir d'offres que pour les commandes à prix ferme ou les commandes standard. Pour toutes les autres réparations, ne communiquer un prix qu'après avoir effectué un diagnostic exhaustif.

### **Prise de la commande**

- Définir le mode de livraison avec le client, p. ex. durant les heures de travail, livraison mobile, service aéroport.
- Convenir du délai de livraison.
- Définir la date de prise en charge et la communiquer au client.
- Offrir un service de remplacement au client, p. ex. voiture de location.
- Désigner la personne de contact pour le client. Inscrire la commande, le délai, la procédure de déroulement du travail à l'agenda, év. sous forme informatisée.
- En cas d'actions de rappel ou de travaux d'atelier prévus par les constructeurs, appliquer toutes les mesures préconisées par ceux-ci.
- Assurer le potentiel disponible de l'entreprise pour traiter la commande, p. ex. disponibilité des pièces de rechange, voiture de remplacement, personnel, spécialistes, prestations de tiers.
- Inventorier les produits mis à disposition (amenés) par le client, p. ex. huile pour le moteur.
- Soumettre au client les offres actuelles, p. ex. offres saisonnières, changement de pneus.
- Rappeler au client de fournir les documents nécessaires, p. ex. plan de service, carte grise, code de l'autoradio, clés de jantes et du véhicule.
- Convenir du mode de paiement avec le client. Inventorier les travaux à effectuer et résumer avec le client les accords convenus, rappeler le délai.
- Faire signer la confirmation de commande par le client !

### **Etablissement de la commande pour l'atelier**

- Faire compléter les commandes en cours ou prévues par le chef d'atelier, p. ex. inventorier les informations concernant le véhicule, les instructions de service.
- Informer les collaborateurs concernés par la commande, p. ex. les monteurs, les spécialistes, les collaborateurs du service des pièces détachées. Planifier les prestations tierces, p. ex. carrosserie.
- Vérifier l'historique des réparations, p. ex. si la réparation avait déjà été effectuée, collecter des informations sur celle-ci afin d'en définir les causes.

### **Distribution du matériel**

- Prendre note des pièces de rechanges nécessaires
- Prendre note des pièces de rechanges attribuées sur la fiche d'atelier, resp. dans le système informatique.

**Exécution de la réparation**

- Traiter toutes les positions de la commande dans l'ordre, de manière exhaustive et exacte.
- Tenir compte des documents fournis par le constructeur, p. ex. guide de réparation, aide-mémoire technique, documents d'inspection et de maintenance.
- Utiliser les outils spéciaux, les appareils de mesure et les accessoires préconisés par le constructeur.
- A la fin des travaux, définir les défauts constatés mais non éliminés et, le cas échéant, y remédier.
- Inscrire les travaux effectués sur la fiche d'atelier, resp. les enregistrer dans le système informatique.
- Si les travaux sont plus importants que prévus, prendre l'avis du conseiller à la clientèle, afin que celui-ci puisse obtenir l'accord du client pour les travaux complémentaires. Le mécanicien en charge de ces travaux supplémentaires doit les inscrire sur la fiche d'atelier.

**Elimination des pièces remplacées**

- Eliminer les pièces remplacées dans les règles de l'art et compléter la fiche d'élimination. Faire renvoyer la fiche d'élimination ou, le cas échéant, la pièce échangée au constructeur par le département des pièces de rechange.
- Conserver les pièces remplacées pour expertise.

**Effectuer la course d'essai**

- Effectuer la course d'essai selon les instructions de travail.
- S'il s'agit d'une course d'essai après un service, suivre les indications du constructeur.
- Prendre note du kilométrage après la course d'essai.
- Avant d'effectuer d'éventuels travaux de réparation complémentaires, informer le client de la modification de délai et des coûts supplémentaires engendrés.

**Etablir la facture**

- Contrôle de la commande : enregistrement des salaires et du matériel, contrôle du respect de l'estimation des frais, contrôle des pièces de rechange.
- Formuler la facture de façon compréhensible et orientée vers le client.
- Mentionner sur la facture les défauts constatés mais non éliminés, le cas échéant, avec devis.
- Ventiler la facture en fonction de la part salariale et de la part liée au matériel.
- Soumettre la facture pour contrôle au conseiller à la clientèle, respectivement au mécanicien.
- Notifier sur la facture les offres actuelles, les actions, les nouveautés, le prochain service.



<b>Résumé de Théorie</b>	<b>Gestion d'un atelier</b>
--------------------------	-----------------------------

- Annexer les documents, tels que formulaire de service d'inspection, le procès-verbal du diagnostic électronique, les divers certificats ou attestations.
- Inclure un dossier des services, p. ex. plan de service mis à jour, encarts, garantie de mobilité; le cas échéant, joindre un porte-documents comportant la carte de visite du mécanicien, la carte de visite du service à la clientèle, du matériel publicitaire et un questionnaire à l'attention du client.
- Préparer la remise du véhicule au client: conserver les pièces remplacées pour toute question éventuelle, apposer un autocollant de service et contrôler la propreté du véhicule.

### **Explication de la facture au client**

- Si possible, expliquer et montrer les travaux effectués directement sur le véhicule.
- Expliquer le libellé de la facture.
- Informer le client des défauts constatés mais non éliminés et, le cas échéant, sur les réparations à faire dans un proche avenir, p. ex, freins, pneus. Faire des propositions de délais concrètes.
- Expliquer les éventuels travaux complémentaires effectués.
- Sur demande du client, présenter les pièces défectueuses qui ont été remplacées.
- Offrir la possibilité de rappeler le service à la clientèle le jour suivant.
- Donner des informations sur la garantie de mobilité.
- Reprise du véhicule de remplacement.
- Respect du mode de paiement convenu.
- Remise personnelle des documents du véhicule, des clés et du dossier de services.

### **Déterminer la satisfaction du client**

- Etablir un rapport téléphonique (max. 1 semaine après la remise du véhicule) ou évaluer le questionnaire remis avec le dossier de services.
- En cas de mécontentement, le conseiller à la clientèle rappelle le client ; proposer à ce dernier une solution et prendre les mesures nécessaires à sa mise en application.
- Etablir une documentation sur la satisfaction du client.

### **QUESTIONS DE RÉVISION**

- 1 : Expliquez les tâches des différents domaines d'activité d'une exploitation automobile.
- 2 : Expliquez les facteurs qui influencent la satisfaction de la clientèle.
- 3 : Que signifie le concept "fidélisation des clients" ?
- 4 : Énumérez les différentes sortes de clients et expliquez leur signification pour l'entreprise
- 5 : Quelles sont les phases d'un entretien de conseils ?
- 6 : A quoi faut-il être attentif durant un entretien de réclamation ?
- 7 : Énumérez les six phases de résolution des conflits au sein d'une équipe
- 8 : Décrivez le déroulement d'une commande de réparation au moyen de mots-clés.

## 6. Elaboration des données dans une exploitation automobile

Les différents domaines d'activité d'une exploitation automobile sont généralement informatisés. Outre les logiciels utilisés dans la bureautique générale, comme p. ex. les traitements de texte, les tableurs ou les navigateurs Internet, d'autres solutions informatiques plus spécifiques sont également employées. La plupart du temps, les différents départements d'une exploitation automobile sont connectés en réseau (ill 1).

La mise en réseau simplifie l'accès aux banques de données, ainsi que l'exécution des tâches répétitives.

L'informatisation permet de contribuer à l'exécution de diverses activités dans chacun des départements :

### Direction de l'entreprise

- Etablissement de statistiques quotidiennes, mensuelles et des résultats annuels
- Détermination des indicateurs de l'entreprise
- Exercice des fonctions de contrôle économique de l'entreprise

### Service des pièces détachées

- Gestion des pièces et des accessoires
- Commandes et inventaire
- Statistiques de consommation
- Gestion des données des fournisseurs
- Gestion des données concernant les prix d'achat et de vente

### Service à la clientèle

- Gestion des données concernant les clients et les véhicules
- Etablissement des offres et des commandes
- Calcul des travaux de réparation et de carrosserie
- Utilisation des données d'évaluation du travail
- Elaboration des fiches d'atelier
- Facturation
- Planification des délais
- Liquidation des cas de garantie et d'arrangement
- Actions publicitaires
- Gestion des délais

### Atelier

- Gestion des aide-mémoires de réparation, des schémas électriques, des fiches techniques

### Vente

- Fichiers des clients et des véhicules

- Ventes de véhicules neufs
- Ventes et cotations des véhicules d'occasion
- Leasing
- Développement des ventes

### Administration/planification

- Finances et comptabilité
- Gestion des rappels
- Gestion du personnel
- Salaires

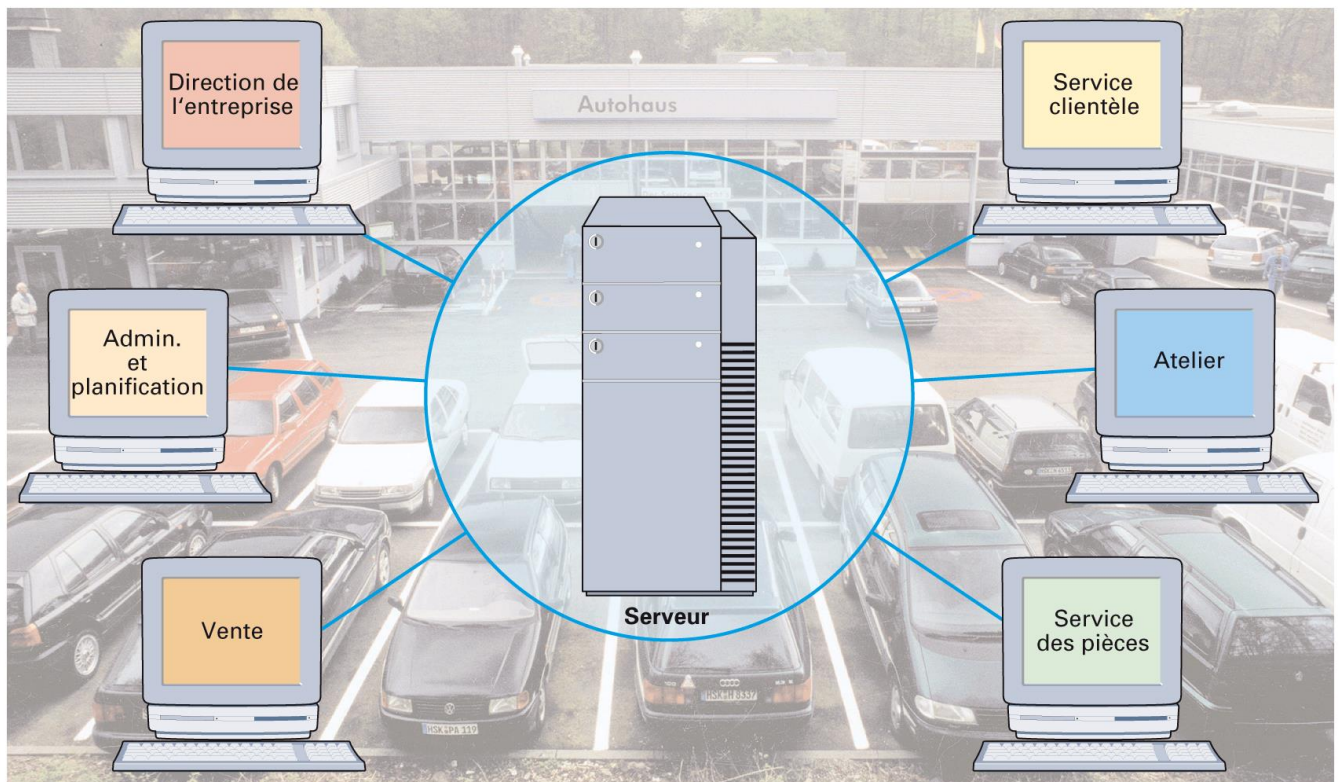


Illustration 1 : Mise en réseau des systèmes informatiques dans une exploitation automobile

### Traitement des commandes

à l'aide du traitement des données

#### 1 .Saisie des données des clients et des véhicules

Les données concernant le véhicule et le client sont déterminées en discutant avec celui-ci et au moyen de la carte grise du véhicule. Les données concernant les clients habituels sont généralement déjà enregistrées et peuvent être consultées directement par le biais du système informatique (ill. 1).

## ETML

Garage

Date de réception: 15.02.2010		Délai: 15.02.2010 16h00	No client: 17'450
Marque: Renault	Kilomètres:  73'246 km	Nom: Zochir	Vendeur:  Freymond
Type: Clio		Prénom: François	
No moteur: F4AR	No de plaques: VD 170233	Adresse: Av. des Sapins 36	Réceptionniste:  Converset
Cylindrée: 1390 cm <sup>3</sup>		No postal et lieu: 1006 Lausanne	
Réception par type: 1RA432		Tél.: 021 973 45 61	
Première immatriculation: 28.03.2007	Code radio: 1592	Moble: 078 586 69 35	
No châssis: VF1 CB1 L0F 252 24 479 Remarques: Contrôler la présence d'actions de rappel			

Illustration 1 : Données du client et du véhicule

Le cas échéant, le système informatique peut en outre délivrer des informations particulières au sujet du véhicule, p. ex. si celui-ci est concerné par une action du constructeur.

## 2 .Confirmation de commande

La confirmation de commande contient les données les plus importantes concernant le client et le véhicule, ainsi que les indications de réparation, resp. de maintenance (ill. 2). Une copie en est remise au client qui doit la présenter lors du retrait du véhicule.

ETML

Garage

Date 15.02.2010		Délai: 15.02.2010 16h00	No OR: 220'403
Marque: Renault	Kilomètres:	Nom: Zochir	
Type: Clio	73'246 km	Prénom: François	
No moteur: F4AR	No de plaques:	Adresse:	
Cylindrée: 1390 cm <sup>3</sup>	VD 170233	Av. des Sapins 36	
Réception par type: 1RA432		No postal et lieu: 1006 Lausanne	Réceptionniste:  Converset
Première immatriculation: 28.03.2008	Code radio: 1592		
No châssis: VF1 CB1 L0F 252 24 479		Mobile: 078 586 69 35      Tél.: 021 973 45 61	
Ordre de réparation :			Temps
Préparation expertise			
Inspection C			

<input type="checkbox"/>	Lavage			Main d'oeuvre :		Temps
<input checked="" type="checkbox"/>	Vidange					
<input type="checkbox"/>	Graissage					
<input checked="" type="checkbox"/>	Niveaux					
<input checked="" type="checkbox"/>	Divers					
Entretien total				Entretien :		
<input checked="" type="checkbox"/>	Vidange moteur					
<input type="checkbox"/>	Vidange BV.					
<input type="checkbox"/>	Vidange PA.					
<input type="checkbox"/>	Essence Super/normale					
<input type="checkbox"/>	Antigel/ degré :					
<input type="checkbox"/>	Liquide de freins					
<input type="checkbox"/>	pourcentage humidité			TVA :		
<input checked="" type="checkbox"/>	Lave glaces			Total Fr. :		

Nous attirons votre attention sur :

Montant estimé pour les travaux à effectuer :

Signature du client pour accord :



Illustration 2 Confirmation de commande

### 3. Elaboration de la liste des pièces de rechange à l'attention du service des pièces détachées

Sur la base de la commande, le programme détermine les pièces de rechange nécessaires et en établit une liste. Grâce à ce document, le service concerné pourra préparer les pièces nécessaires (ill. 3).

**OR 220'403 François Zochir**

No de référence	DESIGNATION	NOMB.	PRIX UN.	TOTAL
82 00 033 408	Filtre à huile	1	18,40	18,40
82 00 421 711	Filtre à air	1	39,50	39,50
82 00 641 648	Joint de vidange	1	2,80	2,80
77 01 056 390	Filtre d'habitacle	1	75,50	75,50
82 00 492 426	Bougie allumage	4	24,60	98,40

DESIGNATION	QUANTITE	TOTAL
Lavage / châssis / moteur		
Huile moteur	3	45,00
Huile 75 / 90		
Huile ATF		
Huile LHM		
Liquide de freins		
Antigel		
Lave-glace	2	12,00

Illustration 3 : Liste des pièces de rechange

Il est en outre possible de tenir un décompte des pièces en stock et, le cas échéant, d'en commander de nouvelles auprès des fabricants.

**4. Utilisation de logiciels d'information à l'atelier**

Les logiciels d'information de l'atelier comprennent, p. ex. des instructions de réparation, des schémas électriques, des tableaux indicatifs pour les services de maintenance, ainsi que la possibilité de se connecter à internet (ill. 4).

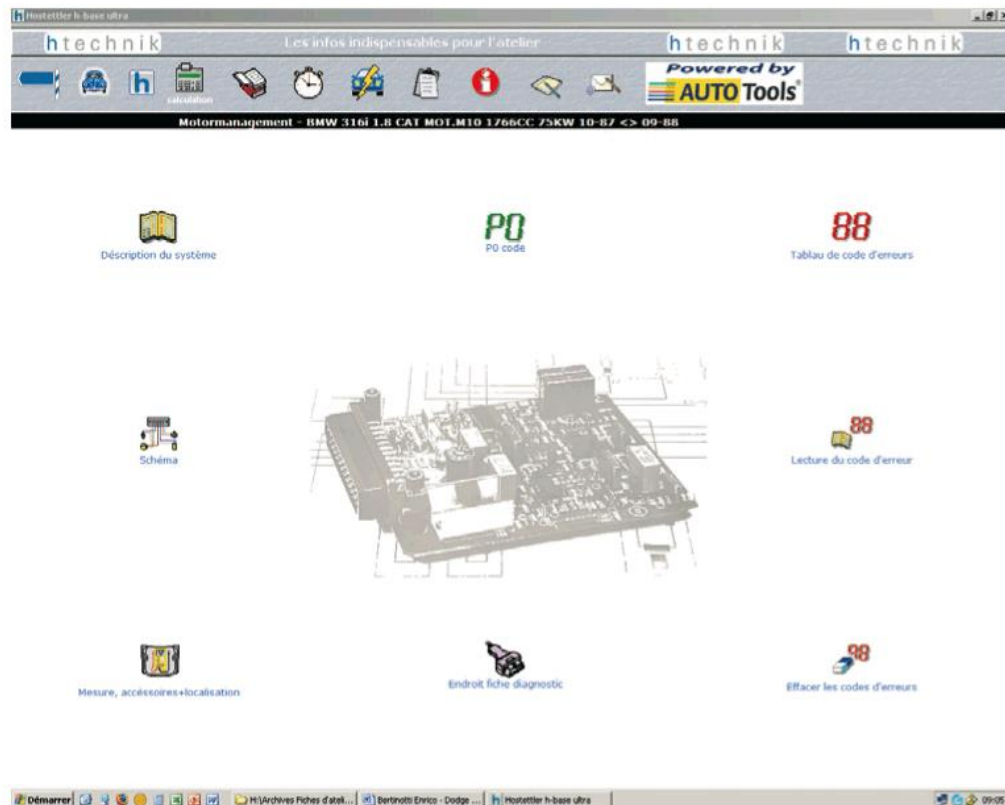


Illustration 4 : Logiciel d'information

**Dans la plupart des cas**, les logiciels d'information sont couplés à des systèmes de diagnostic, de mesures et d'information des véhicules. Ces systèmes combinent ainsi l'autodiagnostic des véhicules, la technique de mesure, ainsi que la documentation technique. En outre, ils offrent la possibilité de rechercher les pannes au niveau du véhicule. Les systèmes disposent également de fonctions de multimètre et d'oscillomètre. Ils permettent de remplir diverses fonctions dans le cadre du service effectué sur le véhicule, comme p. ex. la recherche de pannes dans la mémoire du système, la mise à jour des unités de commande et l'indication des intervalles de maintenance.

Les systèmes comprennent les interfaces nécessaires pour l'accès par internet aux informations de service stockées sur un serveur local ou directement aux données du constructeur. Le logiciel d'information peut télécharger sur internet les informations actualisées par le constructeur, comme p. ex. les actions de rappel.

Les tableaux de maintenance indiquent les différents points à contrôler par le mécanicien lors du service (ill. 1).



Hostettler h-base ultra

htechnik Les infos indispensables pour l'atelier htechnik htechnik

BACK Calculateur

Powered by AUTO Tools

Check-list d'entretien - MITSUBISHI SPACE RUNNER 1.8 16V, 111kW MOT.4G93 90KW 10-91 <=> 06-97

15-02-2010

entretien

Services de automobiles ☐ Nom du client \_\_\_\_\_

Mesure du CO ☐ N° de plaque \_\_\_\_\_

Mesure des gaz diesel ☐ Kilomètres \_\_\_\_\_

**DANS LA VOITURE**

ECLAIRAGE DU PANNEAU D'INSTRUMENTS	CONTROLLER LE FONCTIONNEMENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CLAYON	CONTROLLER LE FONCTIONNEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIRBAG	CONTROLLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAOUTCHOUCS DES PEDALES	CONTROLLER L'USURE D'USURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VENTILATEUR DU CHAUFFAGE	CONTROLLER LE FONCTIONNEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CEINTURES DE SECURITE	CONTROLLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COURSE LIBRE DE LA PEDALE D'EMBRAYAGE	CONTROLLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COURSE LIBRE PEDALE D'EMBRAYAGE (MM) 6.0-13.0	REGLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIXATION DES SIEGES	CONTROLLER LA FIXATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JEU DE LA DIRECTION (VOLANT)	CONTROLLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INDICATEUR DES PERIODICITES D'ENTRETIEN	REGLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	REINITIALISER A ZERO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AUTOUR DE LA VOITURE**

ECLAIRAGE AVANT	CONTROLLER LE FONCTIONNEMENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ECLAIRAGE ARRIERE AVEC REFLECTEURS	CONTROLLER LE FONCTIONNEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RETROVISEUR EXTERIEUR GAUCHE/DROITE	CONTROLLER S'IL Y A RUPTURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LAVE-GLACES	CONTROLLER S'IL Y A RUPTURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ESSUIE-GLACES	CONTROLLER LE FONCTIONNEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	REGLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CHARNIERES PORTIERES GAUCHE ET DROITE	CONTROLLER L'USURE D'USURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	GRASSER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CARROSSERIE	CONTROLLER LE JEU SUR LA BOUCHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARE-CHOCS	CONTROLLER LA FRACTURE DE LA PORTIERE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLACES	CONTROLLER S'IL Y A DES DEGATS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CONTROLLER S'IL Y A DES DEGATS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CONTROLLER S'IL Y A RUPTURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CONTROLLER S'IL Y A DES DEGATS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SOUS LE CAPOT MOTEUR**

TEMPOIN CONTROLE NIVEAU LIQUIDE DE FREINS	CONTROLLER LE FONCTIONNEMENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
JEU DES SOUPAPES		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JEU SOUPAPE D'ADMISSION (MM) 0.20	REGLER LE JEU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
REGLER A CHAUD	CONTROLLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JEU DANS LA SOUPAPE D'ECAPPEMENT (MM) 0.30		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
REGLER A CHAUD		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEAU DU LIQUIDE DE FREINS	CONTROLLER LE NIVEAU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GENE/TYRE DE LIQUIDE DE FREINS DOT 4	CONTROLLER L'ETAT DU LIQUIDE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEAU LIQUIDE DE REFRIGERANT	CONTROLLER L'ETAT DU LIQUIDE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POINT CONGELATION LIQUIDE DE REFRIGERANT	CONTROLLER LE NIVEAU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEAU D'HUILE DE LA DIRECTION ASSISTEE	CONTROLLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COURROIES TRAPEZOIDALES	CONTROLLER L'USURE D'USURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TUYAUX A CARBURANT	CONTROLLER LA FIXATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RADIATEUR, DURITES	CONTROLLER LES FUITES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SURPRESSION SYSTEME REFRIGERANT (BAR) 0.8-1.0	CONTROLLER LES FUITES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POMPE A EAU	CONTROLLER LES FUITES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COUVERCLE DISTRIBUTION	CONTROLLER LES ROULEMENTS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FILS SOUSSE	CONTROLLER S'IL Y A DES CHAUSSURES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIL BOBINE RESISTANCE (OHM) 14000	CONTROLLER S'IL Y A DES FISSURES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAR METRE	CONTROLLER S'IL Y A RUPTURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CONTROLLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Démarrer

Hostettler h-base ultra

H:\Archives Fiches d'ateli...

AAAA vierge.doc - Micro...

14/04

Illustration 1 : Tableau de maintenance

Le mécanicien peut obtenir des informations et des indications de travail précises pour chacun des points de contrôle, p. ex. sur la périodicité de remplacement de la courroie de distribution (ill. 2).



hstehtler h-base ultra

htechnik Les infos indispensables pour l'atelier htechnik htechnik

Powered by AUTO Tools

Données de réglage - SUBARU IMPREZA 2.0 TUR.4X4 MOT.EJ20G 1994CC 155KW 04-93 <> 09-98

78 Nm 40 Nm 78 Nm 127 Nm 25 Nm 78 Nm 40 Nm 12 Nm 78 Nm

**DONNEES D'ENTRETIEN**

Rubrique	Données	Quantité	Remarque
PERIODICITE COURROIE DISTRIBUTION	100000	KM	ou 1x tous les 4 ans
N° d'article	des	Système	Constructeur
E252-5384XS	COURROIE DISTR.		GATES
E253-35410	KIT POWERGRIP		HOSTETT.
E253-35310	KIT POWERGRIP		HOSTETT.

98- GALET TEND. MECANIQUE 281 DENTS/ 1 GALET TENDEUR 4 POULIES INV.

98- SYSTEME TENDEUR HYDRAUL. 281 DENTS/ TENDEUR AUTO/ 4 POULIES INV.

Démarrer

H:\Archives Fiches d'atel... Bertinotti Enrico - Dodge ... Hostettler h-base ultra img5.bmp - Paint

Illustration 2 : Indications de travail de maintenance

Des instructions détaillant les étapes des travaux de réparation sont également à la disposition du mécanicien (III .3)

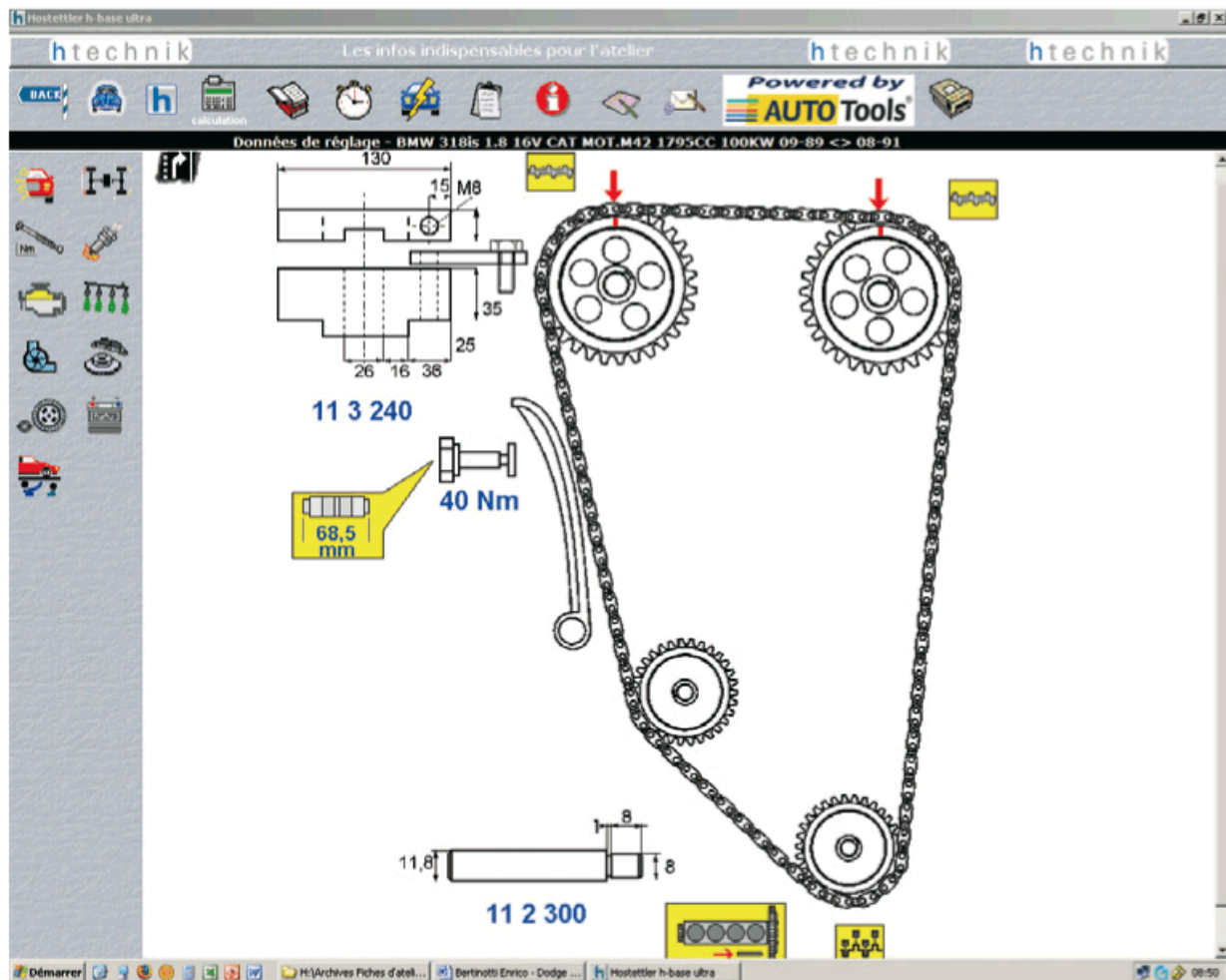


Illustration 3 : Instructions de réparation

Souvent, le système de diagnostic des véhicules dispose de la possibilité d'en effectuer à distance. Dans certains cas de réparations problématiques, il est ainsi possible d'obtenir la télé-assistance d'un représentant technique du constructeur qui conseillera le mécanicien en lui envoyant des informations par écran interposé ou, le cas échéant, pourra piloter à distance les appareils de tests.

### 5. Etablissement de la facture (facturation)

La facturation est effectuée sur la base des données du client et du véhicule, des éléments de la commande, des travaux entrepris par le mécanicien et des pièces de rechange et des matières consommables utilisées (ill. 4).

ETML

Facture N° 5789

Date: 17.02.2010

Marque: Renault

Type: Clio

Monsieur  
François Zochir  
Av. des Sapins 36  
1006 Lausanne

Véhicule Renault Clio	Plaques VD 170233	Km 73'246	No client: 17'450
--------------------------	----------------------	--------------	----------------------

Cd	Nb	Libellé	Prix	U.T.	Total	
		Préparation expertise y.c. lavage châssis		24	240	.-
		Inspection C		12	120	.-
	1	Filtre à huile	18,40		18	40
	1	Filtre à air	39,50		39	50
	1	Joint de vidange	2,80		2	80
	1	Filtre d'habitacle	75,50		75	50
	4	Bougie allumage	24,60		98	40
	3	Huile moteur	15.-		45	.-
	2	Lave-glace	6.-		12	.-
		Petites fournitures			7	20
		<b>Total HT</b>			658	80
		<b>TVA (7,6%)</b>			50	05
		<b>Total Fr.</b>			708	85

Récapitulatif

Main d'œuvre : 360.-	Port : 0.-	PF : 7,20
----------------------	------------	-----------

• Payable à 30 jours net

• TVA N° 204 914

Illustration 4 : Facture

## 7. Gestion de la qualité clans une exploitation automobile

### Bases

Pour être couronnées de succès, la conduite et l'exploitation d'une entreprise requièrent une gestion adéquate. Par gestion, on entend, la conduite et la direction d'une entreprise. Le système de gestion est orienté sur l'amélioration des prestations. La gestion de la qualité fait partie, entre autres, de ce système.

**Gestion de la qualité (Quality Management QM).** On entend par là toutes les activités de conduite et de direction visant à garantir la qualité des prestations dans une entreprise.

La détermination des objectifs suivants font partie de la gestion de la qualité :

- La politique de la qualité ;
- les objectifs de qualité ;
- la planification de la qualité ;
- l'assurance de la qualité ;
- l'amélioration de la qualité.

En 2000, les divers concepts de la gestion de la qualité ont été définis et unifiés dans la norme DIN EN ISO 9000 et sont les suivantes

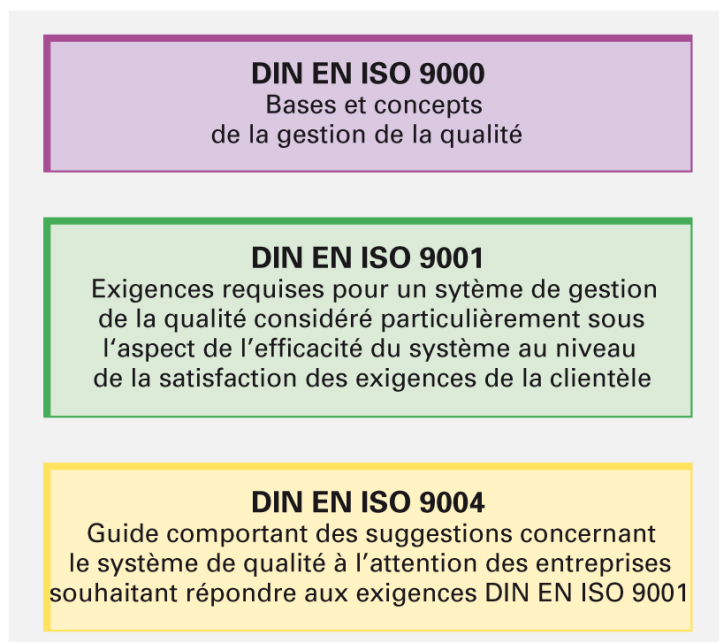


Illustration 1 : La famille DIN-EN-ISO

Signification des abréviations dans la description des normes :

**DIN** : Deutsches Institut für Normung, Berlin

**EN** : CEN (Comité Européen de Normalisation), Bruxelles

**ISO** : International Organisation for zation, Genève (le O et le S ont été intervertis dans l'abréviation)

La norme DIN EN ISO est une norme européenne qui a été transformée sans subir de modifications en une norme internationale.

**La gestion de la qualité orientée client.** Toutes les activités d'une entreprise sont orientées vers le client. Le but principal de la gestion de la qualité est d'améliorer les produits et les services dans le but de satisfaire, voire d'anticiper, les souhaits des clients.

La **satisfaction** du client en matière de qualité, délais et prix constitue la mesure permettant de déterminer si les objectifs sont atteints.

**Exemple :**

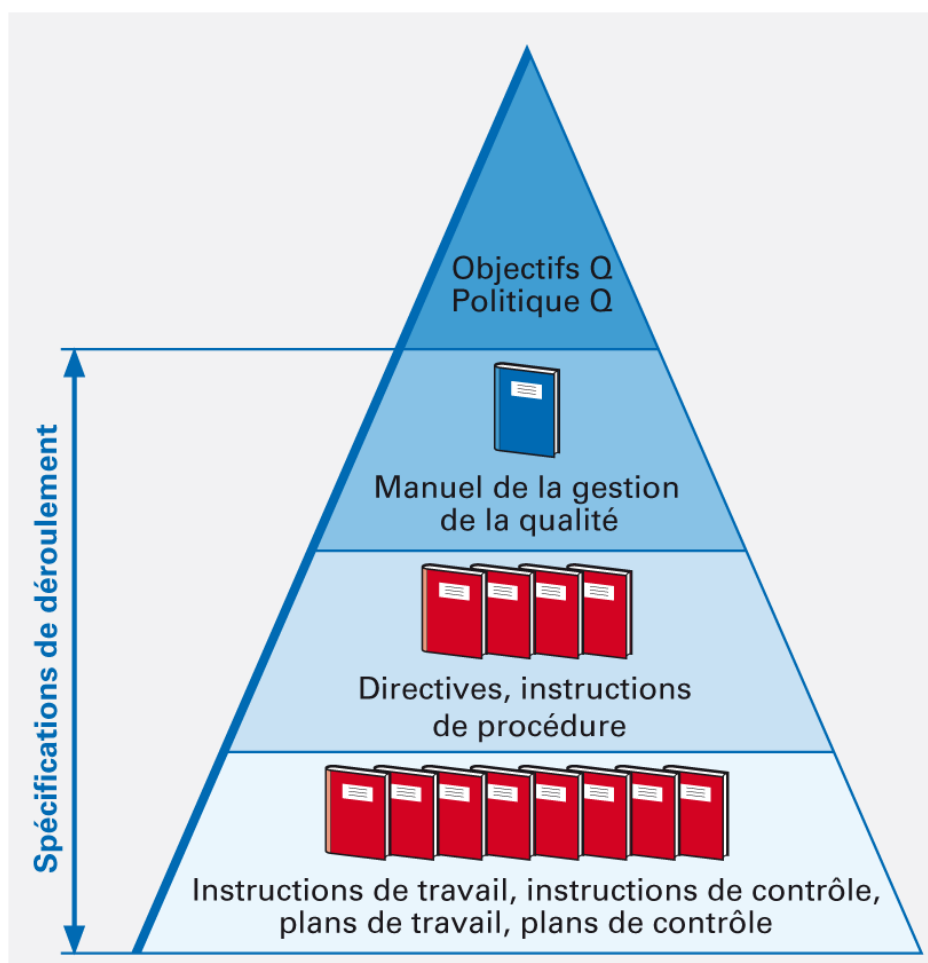
Après un contrôle, le client retire son véhicule. Non seulement la maintenance a été effectuée mais le véhicule a aussi été nettoyé.

**Système de gestion de la qualité.** Il comprend les structures organisationnelles, ainsi que les responsabilités, les processus et les moyens nécessaires pour la concrétisation de la politique de la qualité dans l'entreprise. Celle-ci est déterminée par la direction (conduite). On y exprime les intentions et la détermination des objectifs de l'entreprise en matière de qualité.

Directives, instructions de procédure

Instructions de travail, instructions de contrôle, plans de travail, plans de contrôle

Les bases et les informations importantes du système de gestion de la qualité, les détails des procédures, les instructions de travail et de contrôle sont définis dans le manuel de gestion de la **qualité** (manuel C1M), (**ill. 2**). Celui-ci décrit en outre la stratégie ainsi que la structure organisationnelle de l'entreprise en matière de gestion de la qualité.



**Illustration 2 :** Pyramide de la documentation d'un système de gestion de la qualité

L'assurance de la qualité (QS). C'est la partie de la gestion de la qualité qui garantit que les exigences en matière de qualité de la part du client seront respectées.

Dans le cadre de l'assurance de la qualité, les données de l'entreprise, les procédures, les mesures de protection de l'environnement, etc. sont documentées dans le manuel de gestion de la qualité.

**Objectifs d'un système de gestion de la qualité.** Les explications concernant les objectifs prioritaires de la politique de la qualité sont prévues spécifiquement par le manuel de gestion de l'entreprise.

Les objectifs du système de gestion de la qualité sont, p. ex. :

- une compréhension et une satisfaction optimales des souhaits du client ;
- L'accroissement de la qualité des produits fabriqués et des prestations de service ;
- L'amélioration de l'organisation de l'entreprise, ainsi que de sa gestion des coûts ;
- L'amélioration de l'état de formation des collaborateurs ;
- L'amélioration des mesures de protection de l'environnement au sein de l'entreprise.

**Evaluation orientée sur les processus.** La gestion de la qualité est orientée sur les processus de plus-value de l'entreprise. Par plus-value, on entend les valeurs

Économiques créées par l'activité (travail). Un processus typique d'une exploitation automobile est, p. ex. le déroulement du mandat de **travaux** de réparation et de maintenance et le processus d'approvisionnement du stock des pièces détachées.

Dans le cadre de la gestion de la qualité, des descriptions de processus sont élaborées, visant à expliciter le domaine concerné ainsi que les procédures, p. ex. du déroulement d'un mandat. Tous les collaborateurs impliqués dans le processus () p. ex. les mécaniciens, les collaborateurs du service des pièces détachées, sont tenus de respecter les divers points des descriptions de processus. Ainsi, lors de l'acceptation d'un mandat, la manière de saisir les données du client ou du véhicule est définie ou les points à respecter lors de l'élaboration d'un contrat sont précisés.

Dans le cadre de la gestion de la qualité, on trouve également la description des **processus de soutien**. Ceux-ci peuvent p. ex. concerner :

- l'entretien et la maintenance de l'équipement de l'atelier ;
- le choix, la formation et la qualification du personnel

Dans les modèles de processus, les éléments-clés de la gestion de la qualité sont tous reliés entre eux (**ill. 1**). L'exemple représente le processus de plus-value "Réparation du véhicule d'un client", resp. "Approvisionnement en pièces détachées". Les deux processus sont des composants du circuit logique de la gestion de la qualité.

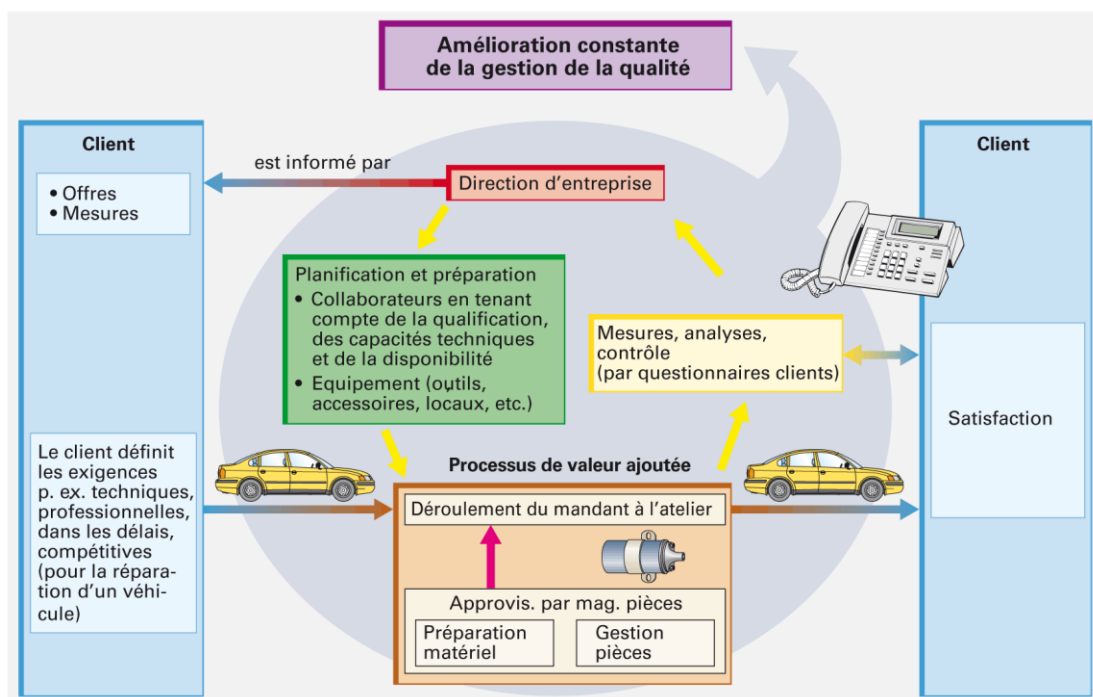


Illustration 1 : Modèle de processus de gestion de la qualité

**Processus d'amélioration permanente.** Il comprend toutes les mesures prises dans l'entreprise visant à réaliser un profit élevé, que ce soit pour l'entreprise ou pour le client. Si le cycle logique de la gestion de la qualité fonctionne, il est alors possible d'obtenir une amélioration permanente des prestations de l'entreprise.



**Certification.** Il s'agit de la vérification, par des experts indépendants, des aptitudes à la qualité d'une entreprise.

L'entreprise est évaluée, dans le cadre d'audits, sur la base d'une liste de contrôle comportant un système de points. Si le nombre de points convenu est atteint, l'entreprise se voit décerner un certificat confirmant que les exigences de qualité sont remplies. La procédure de certification est répétée généralement tous les 3 ans. Afin de contrôler la qualité entre les échéances de certification, des audits internes de surveillance ont lieu annuellement.

Pour l'entreprise, la certification comporte les avantages suivants :

- **Contrôle des processus** par des experts sous l'angle des aptitudes à la qualité de l'entreprise.  
**Accroissement de la sensibilisation des collaborateurs à la notion de qualité.**
- Vérification **des produits**.
- **Avantages sur le marché** par rapport à des concurrents non certifiés.
- Possibilité pour l'entreprise de bénéficier de **conseils** de la part des experts, notamment en définissant les points faibles et les améliorations possibles.
- **Déroulement d'un audit.** Après une information préalable à l'occasion de laquelle l'exploitation automobile est informée des critères de contrôle, un test est généralement effectué dans l'entreprise à certifier, afin de supprimer les éventuelles lacunes subsistant. A l'issue de celui-ci, la certification proprement dite, d'une durée d'un jour, a lieu.

L'examen couvre quatre domaines et peut comporter les points de contrôle suivants :

### 1. Saisie des données de l'entreprise

- Taille de l'entreprise.
- Personnes responsable, p. ex. directeur, responsable clientèle, responsable pièces de rechange, responsable des ventes.
- Particularités propres à l'entreprise.
- Nombre de véhicules neufs et d'occasion vendus par année.
- Nombre de contacts quotidiens des différents services.

### 2. Appréhension des réalités de l'entreprise

Impression générale dégagée par l'entreprise

L'impression extérieure dégagée, p. ex. par la propreté de l'atelier, des alentours ou de la zone clients correspond-elle aux exigences ?

- La signalisation interne de l'entreprise, p. ex. les panneaux indicateurs des places de parc pour les clients, la réception, la vente des pièces et des accessoires est-elle uniformisée ?
- Les horaires d'ouverture de l'atelier et de l'entreprise sont-ils affichés ?

### Organisation de l'entreprise

- Existe-t-il un plan d'organisation comportant les descriptions de postes et de fonctions des cadres et des responsables, p. ex. pour la publicité, la protection de l'environnement, la sécurité au travail ou la formation des collaborateurs ?
- Y a-t-il un nombre suffisant de conseillers à la clientèle ?

<b>Résumé de Théorie</b>	<b>Gestion d'un atelier</b>
--------------------------	-----------------------------

- La qualité des travaux effectués en sous-traitance, p. ex. les travaux de carrosserie, est-elle évaluée et garantie ?
- L'entreprise propose-t-elle un service de dépannage d'urgence ?
- Des enquêtes de satisfaction, effectuées par questionnaire ou par téléphone et destinées à définir le degré de satisfaction de la clientèle après une réparation ou une prestation de service, ont-elles lieu régulièrement ?
- Les réclamations des clients, l'évaluation des résultats et la mise en oeuvre des mesures sont-elles systématiquement élaborées ?
- L'état de formation des collaborateurs et la planification des mesures de formation et de formation continue sont-ils documentés ?
- Dans quelle mesure les directives de sécurité, les prescriptions de prévention des accidents et la protection de l'environnement sont-elles respectées ? Y a-t-il un responsable pour ces directives et ces mesures ?

### **Contact avec la clientèle/prises des commandes**

- Les prix des produits et des services sont-ils signalés, p. ex. prix fixes pour les contrôles ?
- Le client a-t-il la possibilité de consulter les conditions de réparation, de garantie et de paiement ?
- L'entreprise dispose-t-elle d'un service de retrait et de remise du véhicule au client ?
- L'offre en véhicules de remplacement est-elle suffisante et ces véhicules sont-ils dans un état impeccable ?
- Pour chaque mandat de réparation ou de services, existe-t-il une commande écrite et la facture correspond-elle au mandat ?
- La zone d'accueil des clients répond-elle aux exigences en matière d'équipement, cafétéria, informations actualisées des produits, journaux et revues, possibilités de s'asseoir et coin jeux pour les enfants ?
- A l'issue des travaux, les véhicules font-ils l'objet d'une course d'essai ? Les résultats de celle-ci sont-ils évalués, des mesures concrètes sont-elles introduites, convenues et mises en oeuvre ?
- Les factures sont-elles clairement libellées et compréhensibles pour le client ?
- Le personnel porte-t-il des vêtements adaptés/re-commandés, ainsi que des badges nominatifs ? Dispose-t-il de cartes de visite ?
- Un système clair en matière de délais et de planning, p. ex. formulaires, calendriers, informatique, existe-t-il ?
- Une planification des délais est-elle effectuée après chaque saisie de commande ?
- Après réparation ou maintenance, le véhicule est-il remis personnellement au client et la facture lui est-elle expliquée ?
- La commande de réparation suit-elle directement le véhicule ?
- Des accessoires modernes font-ils l'objet de promotion et sont-ils exposés et proposés dans la zone clients ?

### **Atelier**



Résumé de Théorie	Gestion d'un atelier
-------------------	----------------------

- Existe-t-il un formulaire adéquat pour les travaux de contrôle et de maintenance et celui-ci est-il utilisé comme prévu ?
- Les véhicules des clients sont-ils traités avec soin ? Utilise-t-on p. ex. des housses de protection pour le volant ou les sièges ?
- Comment est organisée la répartition des travaux entre les collaborateurs ?
- Les registres de consignation des appareils et des outils sont-ils tenus de manière exacte et les délais de contrôle des installations techniques, telles que p. ex. les ponts élévateurs, les compresseurs, les clés dynamométriques, etc. sont-ils respectés ?
- Quel est l'état de la littérature technique de l'atelier ? Les mécaniciens ont-ils accès aux documents ? Y a-t-il un nombre suffisant d'ordinateurs disponibles ?
- Les documents concernant la sécurité, les matières dangereuses et la prévention incendie sont-ils tenus à jour ?
- Existe-t-il des mesures visant à réduire les déchets ?
- Comment sont stockées et éliminées les matières présentant un risque pour l'environnement ? Quel collaborateur en est responsable ?

### **Service des pièces détachées**

- Lors des réparations des véhicules, utilise-t-on des pièces originales et des consommables préconisés par le constructeur ?
- Les contrôles d'entrée de la marchandise sont-ils effectués et documentés ?
- Les pièces démontées sont-elles traitées soigneusement et conservées séparément ?
- Les pièces détachées livrées sont-elles contrôlées ?
- Toutes les pièces détachées sont-elles clairement identifiées ?
- Les pièces sont-elles stockées de manière à conserver leurs propriétés ?

### **Vente de véhicules neufs et d'occasion**

- Les véhicules neufs et d'occasion sont-ils dans un état impeccable ?
- Lors de la vente de produits et de services, des explications orientées vers le client sont-elles fournies ?
- Des actions publicitaires régulières sont-elles organisées ?

### **3. Evaluation**

A l'issue du contrôle des différents éléments, les experts en certification additionnent les points obtenus. L'évaluation des résultats est faite en collaboration avec la direction de l'entreprise. Le certificat est décerné si l'entreprise a atteint le nombre minimal de points et a rempli les critères principaux requis. Le certificat atteste que l'aptitude à la qualité de l'entreprise a été vérifiée et que celle-ci correspond à la norme DIN EN ISO 9001.

### **4. Détermination de mesures visant à améliorer la qualité**

D'ultérieures mesures, destinées à améliorer la qualité, sont définies avec la direction. Au cas où l'entreprise n'aurait pas récolté le nombre minimal de points et n'aurait pas rempli les critères principaux requis, elle dispose d'un certain délai pour combler les lacunes constatées. Au terme de délai, les experts en certification refont une évaluation.

**QUESTIONS DE RÉVISION**

- 1 Qu'entend-on par gestion de la qualité ?
- 2 Quels sont les objectifs d'un système de gestion de la qualité ?
- 3 Qu'entend-on par certification ?
- 4 Comment un audit est-il mené ?
- 5 Citez les critères les plus importants auxquels doit répondre une exploitation automobile.