RÉALISATION PROFESSIONNELLE — MICKAËL MELKA

Former les Techniciens et les Responsables

Transmettre les méthodes, accompagner la progression, construire l'autonomie.

CONTEXTE

Former dans le fonctionnement réel d'un centre

La formation ne portait pas sur un seul geste métier. Elle accompagnait progressivement la maîtrise du fonctionnement quotidien d'un centre, à partir des situations réellement rencontrées sur le terrain.

Technique automobile

Vitrage, méthodes d'intervention, qualité d'exécution.

Organisation

Planning, priorités, charge de travail, anticipation.

Gestion d'un dossier

CRM, commandes, facturation, assurances, administratif.

Pilotage d'un centre

Organisation globale, suivi, méthodes, gestion des situations quotidiennes.

Outils et procédures

Guides, tutoriels, supports et plateforme interne de formation.

MÉTHODE D'ACCOMPAGNEMENT

De l'intégration à l'autonomie

L'accompagnement consistait à donner un cadre et des méthodes, laisser pratiquer, vérifier la compréhension et la réalisation, corriger lorsque nécessaire, puis laisser progressivement davantage d'autonomie.

1

Intégrer

2

Transmettre

3

Faire pratiquer

4

Contrôler

5

Corriger

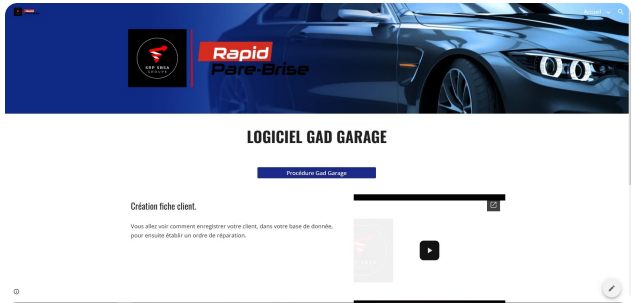
6

Autonomiser

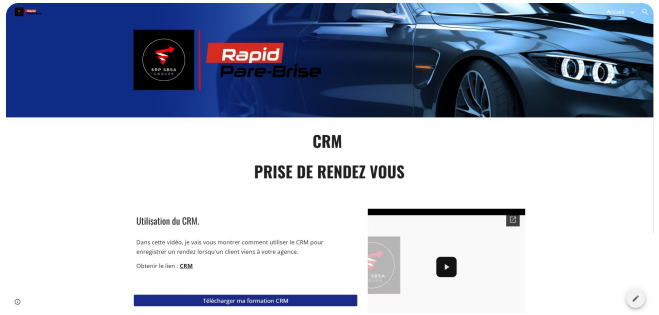
SUPPORTS DE TRANSMISSION

Prolonger la formation au-delà de l'explication orale

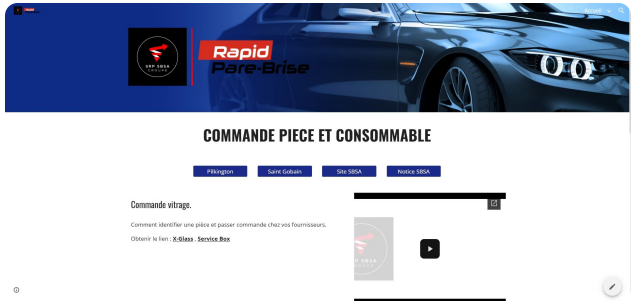
La transmission a été structurée par la création de supports pédagogiques durables, accessibles aux équipes à tout moment — complétant ainsi l'accompagnement oral par des ressources opérationnelles concrètes.



GAD Garage — Fiche client & ordre de réparation



CRM — Prise de rendez-vous



Commandes — Vitrage & outils métier

Guides et procédures

Méthodes formalisées pour les gestes et processus clés du centre.

Tutoriels opérationnels

Étape par étape : commande vitrage, fiche client, ordre de réparation, prise de rendez-vous CRM.

Plateforme interne

Supports accessibles aux équipes, organisés et centralisés.

ADAPTER LA TRANSMISSION AU PROFIL

Techniciens, responsables et remise à niveau

Technicien

- Maîtrise du métier et méthodes d'intervention
- Qualité d'exécution et outils
- Organisation et gestion du dossier

Responsable de centre

- Organisation globale, planning et priorités
- Suivi de l'activité et méthodes
- Administratif et gestion des situations quotidiennes

Remise à niveau

- Reprendre des méthodes ou pratiques déjà connues
- Identifier les points nécessitant un accompagnement complémentaire
- Consolider leur application sur le terrain

EXPÉRIENCE DE FORMATION

Une transmission mise en pratique

14

Techniciens formés

6

Responsables de centre formés

3

Responsables remis à niveau

Plateforme interne de formation

Création d'une plateforme interne de formation regroupant procédures, tutoriels et supports pédagogiques.

Procédures opérationnelles

Rédaction de procédures et de supports pédagogiques utilisables de manière autonome par les équipes.

SYNTHÈSE DES COMPÉTENCES

Faire grandir les équipes



Transmettre

Expliquer des méthodes et savoir-faire opérationnels avec clarté.



Adapter

Ajuster l'accompagnement au profil et au niveau de maîtrise de chacun.



Structurer

Transformer le savoir terrain en guides, tutoriels, procédures et supports.



Accompagner

Observer la pratique, apporter des corrections et consolider les méthodes.



Autonomiser

Donner un cadre clair puis laisser progressivement davantage de place à l'autonomie.

> « Donner un cadre clair, transmettre les méthodes, accompagner la progression puis laisser progressivement la place à l'autonomie. »