

Au garage

Information aux enseignants



1/8

<p>Ordre de travail</p> 	<p>Les élèves apprennent comment fonctionne un garage moderne et découvrent les métiers correspondants.</p>
<p>Objectif</p> 	<p>Les élèves connaissent le garage automobile.</p>
<p>Matériel</p> 	<p>Matériel d'information Fiche de travail</p>
<p>Forme sociale</p> 	<p>Classe entière / travail de groupe</p>
<p>Durée</p> 	<p>20'</p>

Informations supplémentaires:

- Davantage d'informations sont disponibles sur www.agvs-upsa.ch

Au garage

Fiches de travail



2/8

Devoir:

Lis le bref descriptif des différents types de conducteurs et essaie d'attribuer les énoncés à l'un de ces types.

Les garages connaissent divers types de conducteurs

Près de 6000 garages vendent, entretiennent et réparent le parc automobile suisse – qui se compose de plus de 5,5 millions de véhicules – et offrent leur conseil aux clients. Ce faisant, ils apportent une contribution essentielle à la mobilité et à la sécurité de la route. Afin de pouvoir fournir un service adapté et optimisé aux clients, le garagiste doit les catégoriser. A cet effet, il distingue entre les types de conducteurs suivants:



Type de conducteur 1: orienté vers le prestige

Pour les conducteurs orientés vers le prestige, la voiture n'est pas uniquement le seul moyen de transport valable, mais elle véhicule aussi son prestige, lui sert de source de plaisir et de joie, bref, est un passe-temps choyé.

Type de conducteur 2: orienté confort et coût

Pour leurs déplacements quotidiens, les conducteurs orientés confort et coût prennent le plus souvent la voiture, ceci pour des raisons pratiques. Le prestige joue un rôle secondaire face au confort et au coût, primordiaux. Les conducteurs orientés confort et coût aiment mieux attendre dans un embouteillage que monter dans un train bondé.

Type de conducteur 3: pragmatique

Les conducteurs pragmatiques choisissent leur moyen de transport strictement en fonction de la situation et de leur besoin. Pour eux, le confort et l'indépendance sont importants, mais peuvent aussi être garantis par le vélo, les transports publics et leur propre voiture. Ce qui compte le plus, c'est la situation du moment. Les conducteurs pragmatiques n'aiment pas être considérés comme des «écologues».

Type de conducteur 4: orienté environnement

En choisissant leur moyen de transport, les conducteurs orientés environnement tiennent sciemment compte des aspects écologiques. Les critères ayant trait à l'écologie font donc partie des arguments principaux pour ou contre un moyen de transport donné. Les conducteurs orientés environnement se concentrent surtout sur le respect de l'environnement lorsqu'ils optent pour un moyen de transport.

Au garage

Fiches de travail



3/8

Enoncés

Types de conducteurs

1 2 3 4

Je pourrais restreindre mes déplacements en voiture, mais seulement si «tout le monde» faisait la même chose. L'environnement m'est indifférent; en termes de mobilité, je me concentre égoïstement sur mes propres besoins.				
J'ai arrêté d'aller travailler en voiture il y a 10 ans. Je trouve que les autoroutes sont trop dangereuses. Je n'exclus pourtant pas de retourner à la voiture un jour.				
Les véhicules électriques ou hybrides sont des alternatives incontournables, car un jour les réserves de pétrole seront épuisées. Mais les motorisations alternatives ne pourront pas résoudre le problème de place. Je trouve donc qu'il faut généralement changer de comportement: le voyage individuel pour tout le monde est du passé.				
Je vais toujours au travail en voiture. J'aimerais en principe m'y rendre en transport public, mais c'est trop compliqué à cause des correspondances et des temps d'attente.				
La voiture, c'est mon hobby. J'adore conduire.				
J'attache beaucoup d'importance à pouvoir vivre près de mon lieu de travail et aller travailler à pied ou à vélo.				
Pour mes courses quotidiennes et chaque fois que cela est possible, je prends le vélo ou les transports publics. Mes enfants font de même, ce qui est important pour moi. Par nécessité, j'utilise un véhicule de société au travail.				
S'il y avait davantage de places de stationnement près des gares, j'irais au travail en TP plus souvent. Mais actuellement, c'est trop compliqué.				
Je me paie le luxe d'avoir un AG. Je trouve les TP pratiques et agréables, notamment parce que je ne dois pas aller au garage.				
Ayant suivi un cours éco-drive, je fais maintenant un peu attention à ma conduite. Mais j'aime tout de même la sensation de vitesse en roulant.				
Pour moi, il faut qu'une voiture soit puissante. C'est pourquoi je ne veux pas d'une petite voiture.				
Conduire moi-même, c'est stressant; en train, je me détends. J'aime le train parce qu'il m'oblige à un rythme de vie plus lent et plus paisible.				
J'achèterais une voiture à propulsion alternative si elle ne coûtait pas plus cher qu'une voiture normale et si elle m'offrait le même confort.				
Il est important de bien réfléchir et de choisir sciemment le moyen de transport adapté à la situation.				
Ce n'est pas le comportement de mobilité, mais la technologie qui doit changer.				
Je suis d'avis que l'offre de mobilité existante est largement suffisante. Le problème, ce sont les gens qui tiennent à leur confort.				

Au garage

Fiches de travail



4/8

Le rôle du garagiste

Les divers types de conducteurs ont chacun une perception différente du rôle du garagiste:

Les conducteurs orientés vers le prestige vont en général voir leur garagiste plusieurs fois par an, pour changer les pneumatiques et effectuer des travaux d'entretien sur le véhicule. La plupart d'entre eux se rendent toujours chez le même garagiste qui souvent est aussi le vendeur de leur voiture. Ils souhaitent obtenir un service rapide, avoir confiance et le sentiment de ne pas «se faire rouler». Ces conducteurs reçoivent le rappel du service d'entretien régulier par leur véhicule (électronique), ainsi que par leur garagiste.

Les conducteurs orientés confort et coût aiment recevoir des conseils. Dans sa fonction de conseiller, le garagiste doit souvent leur fournir autant d'informations que possible, par exemple par des prospectus ou des renvois à d'autres possibilités de s'informer. C'est sur cette base que les conducteurs orientés confort et coût prennent leur décision d'achat. De leur point de vue, le garagiste doit attirer leur attention sur des moteurs plus économes ou des offres plus écologiques. Un aspect essentiel de cette relation est donc la confiance qu'ils éprouvent envers le garagiste. Ce type de conducteur ne se rend chez le garagiste que lorsque cela est absolument nécessaire, c'est-à-dire une fois par an pour le service d'entretien. Le garagiste doit «faire son travail correctement» sans facturer de suppléments non convenus.

Les conducteurs pragmatiques se rendent moins souvent chez le garagiste, donc une fois par an ou tous les deux ans. Le service d'entretien ne doit pas forcément être effectué par le même concessionnaire que la vente du véhicule, mais le garagiste doit être une personne de confiance. Les conducteurs pragmatiques n'aiment pas que le garagiste fournisse des prestations de services sans demander leur consentement. En même temps, ils veulent une transparence maximale du service d'entretien et des coûts afférents. Quant aux informations, les conducteurs pragmatiques aiment se les procurer eux-mêmes. C'est le plus souvent leur propre véhicule qui leur rappelle les délais d'entretien (électroniquement), ce qui leur suffit.

Les conducteurs orientés environnement ne sollicitent pas très souvent les services d'entretien, car ils ne conduisent pas beaucoup et atteignent le kilométrage nécessaire seulement dans l'espace d'un an et demi ou de deux ans. Comme ils conduisent leur véhicule très longtemps, la majorité de ces conducteurs entretiennent une relation à long terme, mais plutôt distante avec leur garagiste.



Au garage

Fiches de travail



5/8

Le garage de l'avenir a trois rôles à jouer

1. Assurer la formation de base et continue

La formation de base et continue joue un rôle capital dans l'industrie automobile. Le personnel spécialisé doit se tenir au courant de l'évolution rapide, des avancées technologiques, des bases légales et de la politique des transports afin de pouvoir conseiller au mieux sa clientèle.

2. Rester «auto-mobile »

Le service permettant au client de rester «auto-mobile» gagne sans cesse en importance par rapport au simple fait de posséder une voiture. Bien que leur fiabilité ait augmenté, les voitures sont devenues des systèmes hautement complexes en raison des évolutions rapides et des exigences élevées en matière de sécurité, d'écologie et d'énergie. Les automobilistes sont donc de plus en plus nombreux à déléguer la responsabilité totale de leur véhicule au garagiste. Ils apprécient tout particulièrement obtenir des rappels pour les services d'entretien et changements de pneumatiques et veulent bénéficier de plus en plus de services d'enlèvement et de raccompagnement, parmi d'autres.

3. Optimiser les émissions de CO₂

Conjointement avec le client et pour celui-ci, optimiser les émissions de CO₂ vient s'ajouter au cahier des charges d'un garage. La consommation d'énergie est devenue cruciale pour les véhicules de société, et même les particuliers attachent toujours plus d'importance à une motorisation efficace en énergie et donc économe en émissions de CO₂. Ils souhaitent faire un usage parcimonieux des ressources, économiser des frais de carburant et profiter d'un allègement fiscal. Comme ils veulent tout ceci sans perte en termes de sécurité, de performance et de confort, le garagiste joue un rôle clé lorsqu'il s'agit de conseiller son client sur les avantages et les inconvénients de l'éventail grandissant de systèmes de propulsion.

Au garage

Fiches de travail



6/8

Qui travaille dans un garage?

Les véhicules modernes sont équipés d'un grand nombre de systèmes électroniques et de communication. Ils sont donc plus sûrs, plus efficaces en énergie et plus écologiques. L'évolution technique ultra-rapide modifie aussi en permanence les exigences posées aux professionnels de l'automobile. La formation professionnelle ouvre des perspectives intéressantes et un avenir prometteur à toute personne disposant d'une bonne éducation, qui a un esprit ouvert et qui aime le contact. Grâce à sa grande perméabilité, le système d'éducation suisse autorise une formation continue à tout moment. L'Union professionnelle suisse de l'automobile UPSA et ses sections sont responsables de la formation de base et continue dans l'industrie automobile.

Les apprentis peuvent choisir parmi six formations de base dans l'automobile. Dans le domaine technique, il s'agit des métiers suivants:

Mécatronicien/ne d'automobiles

Exécuter de façon autonome des réparations exigeantes et réaliser des travaux de diagnostic simples sur l'ensemble du véhicule: le mécatronicien d'automobiles intervient partout où des connaissances spécialisées sur le moteur, le train de roulement, la propulsion ou les installations électriques sont requises.



Mécanicien/ne en maintenance d'automobiles



Exécuter de façon autonome des travaux de service et de réparation sur le moteur, le train de roulement et la propulsion et effectuer des réparations simples sur les systèmes électriques du véhicule, tels sont les domaines d'activité du mécanicien et de la mécanicienne en maintenance d'automobiles.

Assistant/e en maintenance d'automobiles

Les activités de l'assistant en maintenance d'automobiles impliquent d'exécuter de manière autonome des travaux de service et des réparations simples ainsi que des tâches plus exigeantes avec le soutien adapté.



Au garage

Fiches de travail



7/8

Cependant, la formation de base est également disponible pour d'autres orientations professionnelles:

Employé/e de commerce «branche automobile»

La filière commerciale est une orientation professionnelle très prisée, ce qui vaut aussi pour le secteur automobile. L'employé/e de commerce «branche automobile» se charge de l'organisation et de l'administration au sein de l'entreprise.



Gestionnaire du commerce de détail, logistique des pièces détachées



Ce travail est extrêmement vivant et varié. Seule une organisation irréprochable de l'entrepôt de pièces de rechange permet d'effectuer les réparations rapidement et dans les délais. Les gestionnaires du commerce de détail gèrent l'entrepôt, effectuent les achats et conseillent aussi bien le personnel d'atelier que les clients. De plus, les grands garages approvisionnent leurs agents locaux en pièces.

Assistant/e du commerce de détail, logistique des pièces détachées

Les assistants du commerce de détail sont coresponsables de l'acquisition, du stockage et de la mise à disposition de toutes les pièces de rechange et accessoires que requièrent chaque jour le personnel du garage, les clients ou d'autres garages.



Au garage

Solution



8/8

Solution:

Devoir No 1

Enoncés

Types de conducteurs

1 2 3 4

Je pourrais restreindre mes déplacements en voiture, mais seulement si «tout le monde» faisait la même chose. L'environnement m'est indifférent; en termes de mobilité, je me concentre égoïstement sur mes propres besoins.	x			
J'ai arrêté d'aller travailler en voiture il y a 10 ans. Je trouve que les autoroutes sont trop dangereuses. Je n'exclus pourtant pas de retourner à la voiture un jour.			x	
Les véhicules électriques ou hybrides sont des alternatives incontournables, car un jour les réserves de pétrole seront épuisées. Mais les motorisations alternatives ne pourront pas résoudre le problème de place. Je trouve donc qu'il faut généralement changer de comportement: le voyage individuel pour tout le monde est du passé.				x
Je vais toujours au travail en voiture. J'aimerais en principe m'y rendre en transport public, mais c'est trop compliqué à cause des correspondances et des temps d'attente.		x		
La voiture, c'est mon hobby. J'adore conduire.	x			
J'attache beaucoup d'importance à pouvoir vivre près de mon lieu de travail et aller travailler à pied ou à vélo.			x	
Pour mes courses quotidiennes et chaque fois que cela est possible, je prends le vélo ou les transports publics. Mes enfants font de même, ce qui est important pour moi. Par nécessité, j'utilise un véhicule de société au travail.				x
S'il y avait davantage de places de stationnement près des gares, j'irais au travail en TP plus souvent. Mais actuellement, c'est trop compliqué.		x		
Je me paie le luxe d'avoir un AG. Je trouve les TP pratiques et agréables, notamment parce que je ne dois pas aller au garage.				x
Ayant suivi un cours éco-drive, je fais maintenant un peu attention à ma conduite. Mais j'aime tout de même la sensation de vitesse en roulant.		x		
Pour moi, il faut qu'une voiture soit puissante. C'est pourquoi je ne veux pas d'une petite voiture.	x			
Conduire moi-même, c'est stressant; en train, je me détends. J'aime le train parce qu'il m'oblige à un rythme de vie plus lent et plus paisible.			x	
J'achèterais une voiture à propulsion alternative si elle ne coûtait pas plus cher qu'une voiture normale et si elle m'offrait le même confort.		x		
Il est important de bien réfléchir et de choisir sciemment le moyen de transport adapté à la situation.			x	
Ce n'est pas le comportement de mobilité, mais la technologie qui doit changer.	x			
Je suis d'avis que l'offre de mobilité existante est largement suffisante. Le problème, ce sont les gens qui tiennent à leur confort.				x