



Actualités | Face-à-face

La formation, au centre de toutes les attentions

Les industriels s'emparent du sujet via leurs organisations professionnelles ou en interne afin de développer les compétences qui répondent à leurs besoins, en veillant à adapter les contenus suivant les évolutions du secteur.

« **L**a formation aujourd'hui pâtit de la situation économique, nous enregistrons moins de demandes alors que les entreprises devraient profiter de ce moment opportun pour former leurs collaborateurs », regrette Philippe Macquart, délégué général de l'UFME. Acteur au service du développement des formations professionnelles qualifiantes, l'UFME a notamment participé à la rédaction des programmes du CAP Menuisier fabricant. « Le ministère de l'enseignement professionnel vient de nous solliciter pour le mettre à jour, nous devons introduire les notions de commandes numériques, mais aussi d'écoconception, de recyclage, etc. », annonce-t-il. L'UFME participe également à la refonte des classifications professionnelles dans la convention collective. « Nous essayons de construire une cohérence dans les chemins proposés pour amener les salariés vers de nouvelles compétences et faire reconnaître celles-ci », ajoute Philippe Macquart. Dans le secteur du verre, la FFPV est également aux commandes. « Nous agissons à plusieurs niveaux, nous accompagnons les jeunes à la compétition des métiers dans le cadre des Worldskills, nous nous battons aux côtés de l'Éducation nationale et des régions pour le maintien des filières verre au sein des lycées et pour faire connaître nos métiers afin de remplir les classes, et en matière de formation continue, notre entité FFPV Conseil & Formation propose chaque année une cinquantaine de stages de deux jours (sur des thèmes comme la connaissance des produits verriers, la découpe du verre, l'audit CEKAL, etc.) », déclare



Séance de formation Noveha avec un casque de réalité mixte

Tony Binard, président de la FFPV. Des formateurs bénévoles, souvent d'anciens collaborateurs retraités, passionnés par le produit verrier, dispensent les cours en présentiel ou à distance. « Nous projetons de développer ces formations en 2025 qui rencontrent un vif succès auprès des adhérents miroitiers et des non adhérents, menuisiers façadiers », précise Tony Binard.

RSE & bas carbone

Les industriels s'efforcent d'adapter les parcours aux besoins des entreprises. Car en formation initiale, certes, les programmes évoluent, mais pas assez rapidement semble-t-il. Tony Binard pointe « certains décalages entre les programmes et la réalité de l'activité en entreprise », ainsi que « l'absence de machines dernière génération dans les établissements ». Les lycéens découvrant ces outils lors des stages qu'ils effectuent en entreprise.

L'un des enjeux des prochains mois sera également de former les collaborateurs des menuiseries industrielles aux sujets RSE et bas carbone. « Les entreprises doivent à la fois décarboner leurs process et les matériaux, nous réfléchissons donc à des modules très courts, agiles, faciles à déployer en présentiel ou à distance, sur ces thématiques », fait savoir Samuel Richard, directeur adjoint du centre de formation Novéha, en charge de l'animation de l'association Menuiserie Avenir, qui regroupe les principaux acteurs de la menuiserie industrielle de l'ouest de la France.



Philippe Macquart, délégué général de l'UFME



Tony Binard, président de la FFPV



MéO a ouvert son centre MéO Form' à Cugand (85)

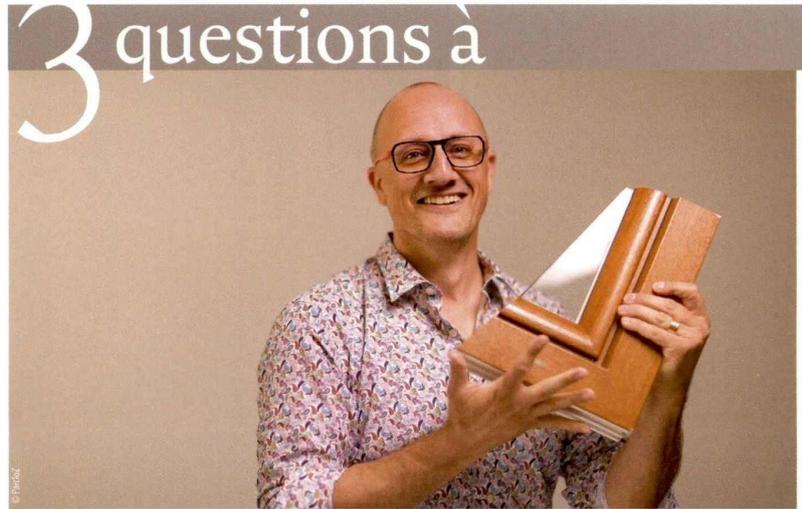
Compte tenu du contexte économique actuel, « les entreprises font face à deux enjeux : continuer à former leurs collaborateurs en période d'intégration et optimiser la mobilité interne en permettant à des opérateurs de changer de poste de travail », résume Raphaël Robert, directeur général de Novéha. L'idée étant de pouvoir affecter un salarié d'un poste à l'autre – du montage au colisage par exemple – ou d'un matériau à l'autre suivant les besoins des usines. La montée en compétences passe aussi par la maîtrise du vocabulaire technique et par la connaissance des normes. « Nous venons en soutien, y compris dans les propres campus des entreprises, pour construire avec eux des programmes sur mesure (pose, assemblage, management opérationnel) », glisse encore Raphaël Robert.

École interne

L'offre de formation est portée par les organisations professionnelles et par certaines entreprises qui s'équipent d'écoles en interne. MéO, spécialiste des menuiseries bois-aluminium, a ouvert son centre de formation MéO Form' sur son site de Cugand en Vendée en 2024. Certifié Qualiopi, ce centre s'adresse aux clients installateurs du fabricant. « Un module généraliste - "Pose en neuf et en rénovation" - a été mis en place, il est proposé sur deux jours (14h) et comprend la visite de notre site de production, une partie théorique en salle et une partie pratique », commente Aurore Fonteneau, directrice marketing de MéO. « Un peu moins de 200 stagiaires ont ainsi déjà été

formés, conformément à nos objectifs ». L'équipe pédagogique est en place. MéO a recruté un responsable de formation technique chargé de l'animation des sessions de formation, soutenu par une assistante marketing qui gère la validation des inscriptions, l'envoi des documents (convention, règlement intérieur, conditions générales de vente, programme de formation, convocation et plans d'accès...) « Nous avons travaillé deux ans sur ce projet qui s'intègre à l'extension de notre site de production et de plateforme logistique, avec un bâtiment de 400 m² dédié à la formation », poursuit Aurore Fonteneau. L'objectif étant de fidéliser les clients installateurs en leur faisant découvrir l'offre et en leur permettant de développer leurs compétences, en les aidant à échanger trucs et astuces. « D'autres modules devraient être déployés notamment sur la maison à ossature bois, sur la domotique ou encore sur la prise de cote », promet Aurore Fonteneau. L'ensemble des équipes commerciales internes ont suivi la formation.

Chez Jeld-Wen, fournisseurs de portes techniques, portes intérieures et bloc-portes, un "Passeport de formation" a été mis en place en décembre 2023 afin de mieux construire les parcours de formation des clients. « Nous proposons avec ce dispositif une quinzaine de modules et trois niveaux (débutant, intermédiaire, confirmé) afin de former les clients aux produits suivant les typologies de marché (résidentiel, santé, éducation, etc.) », explique Anne Renon, responsable communication et marketing. Des parcours personnalisés. « Les contenus sont adaptés aux interlocuteurs en fonction de leurs connaissances techniques et du temps imparti », indique Tristan Vienne, directeur commercial Jeld-Wen France. Deux formateurs "maison" se déplacent pour dispenser les cours dans les entreprises ou reçoivent les stagiaires à domicile, dans les locaux de Jeld-Wen. Certaines sessions font l'objet de séances à distance. Les formules pouvant être mixées, avec une première session en présentiel avec visite de l'usine et une seconde étape à distance pour faire le point sur les acquis et leurs mises en œuvre, voire les approfondir. Au total, 695 clients ont été formés en 2024 lors de 122 sessions. À côté de son centre de formation agréé qui dispense des formations "produits" aux installateurs, Somfy réserve un accompagnement premium aux Experts Somfy, un réseau de 460 points de vente en France. « En contrepartie d'une cotisation annuelle, les Experts Somfy accèdent à une panoplie de prestations de service dont des formations à tarifs négociés », rappelle Julie Lefebvre, responsable du réseau Installateurs Somfy. Avec deux nouveautés : « En 2025, ils pourront suivre une formation pour devenir un dirigeant attrayant, une session de 3,5 jours - qui s'adapte à leurs agendas - et leur donner des clés pour attirer et fidéliser des talents, manager, par exemple en délivrant des feedbacks, en gérant les conflits entre les commerciaux et les poseurs, en distribuant des briefs efficaces... », détaille-t-elle. Cette formation, proposée par Romain Chapot, associé et consultant en conseil Puuulse, se déroule soit en groupe, soit en mode coaching. Somfy prolonge également en 2025 la formation Insight (profil de personnalité en 4 couleurs) déjà proposée cette année. « Il s'agit là d'un programme pour apprendre à mieux se connaître soi-même afin de mieux comprendre ses collaborateurs et mieux travailler ensemble », souligne Julie Lefebvre. Enfin, Somfy avec l'institut Galibert fournit à ses experts un accompagnement afin d'optimiser les recrutements.



Michaël Polito,

dirigeant de Parcloz, formation et training commercial pour les professionnels de la menuiserie et de la fermeture de l'habitat

À quels enjeux la formation commerciale doit-elle répondre en 2025 ?

J'observe des demandes de la part des revendeurs installateurs afin de muscler leur approche commerciale. Le marché est tendu, chacun doit renforcer son jeu ! De leur côté, les industriels et les fabricants souhaitent profiter du temps laissé libre par la baisse du business pour former leurs clients.

Dans un contexte où les particuliers ont davantage de mal à s'engager, la formation commerciale prend tout son sens. Par exemple, les équipes de pose qui passent du temps chez le client final, ont une formation technique mais elles doivent aujourd'hui soigner la relation client.

Depuis quelques mois, je reçois beaucoup de demandes autour du pilotage commercial pour des formations sur la conduite de réunions, la prospection commerciale, etc.

Y a-t-il des sujets transverses ?

Les collaborateurs des entreprises, qu'ils soient installateurs, poseurs, ADV et même dirigeants, ont besoin de travailler sur le profil client. Il s'agit d'acquérir les compétences pour adapter le discours en fonction du profil du client. Par exemple, on ne s'adresse pas de la même façon à un client pragmatique, à un client à l'écoute, à un client questionneur, à un client autoritaire... il faut synchroniser sa communication !

Comment innovez-vous dans les formations proposées ?

Deux axes. La formation individuelle sous la forme de séance de coaching à distance, en visio, se développe. Nous travaillons ainsi en tête-à-tête lors de session d'une heure à une heure trente.

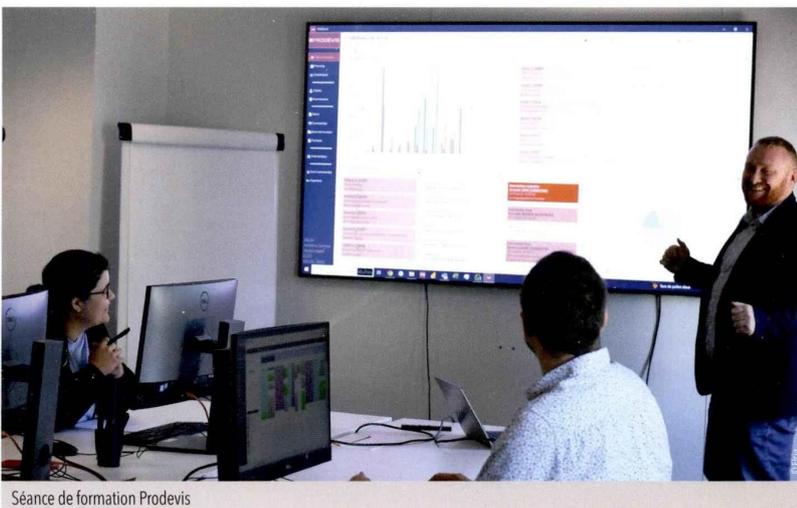
Par ailleurs, j'ai lancé une application mobile ParCloz l'année dernière afin de permettre aux commerciaux de s'autoformer. L'application comprend des vidéos, des podcasts, des articles sur les différentes étapes de la vente. C'est un outil qui rappelle les bonnes pratiques ! Nous organisons des visioconférences par thématique - par exemple sur le traitement des objections à la vente - que nos abonnés peuvent suivre. Le caractère interactif de ces séances plaît beaucoup et complète les formations en présentiel et à distance.



Session de formation organisée dans les locaux de Jeld-Wen



Formation de l'équipe Stores et Fermetures du Prarion



Séance de formation Prodevis

Dans le secteur informatique, le Groupe Elcia est convaincu que « le meilleur des logiciels ne sert à rien si on ne sait pas l'utiliser ». C'est pourquoi l'éditeur estime qu'un menuisier ne peut pas s'équiper de ProDevis sans suivre une formation, indispensable pour utiliser le logiciel de manière efficace. « Notre service formation accompagne nos clients depuis plus de 25 ans. Il est aujourd'hui composé de 13 formateurs répartis sur toute la France qui interviennent en présentiel chez les clients ou dans les locaux d'Elcia ou encore à distance », assure Sébastien Thenault, responsable formation du Groupe Elcia. Les formations ProDevis permettent aux utilisateurs de découvrir et maîtriser le logiciel. « Comme ProDevis permet de gérer entièrement le parcours client, du devis jusqu'à la facturation, nos formateurs conseillent nos clients sur les meilleures méthodes à mettre en place pour améliorer la gestion de leur entreprise et leur efficacité commerciale. Cela peut concerner le suivi de leurs chantiers, la gestion de leurs dossiers, la qualification de leur fichier clients, la relance de leurs devis... Nous les conseillons sur les process à mettre en place pour gagner du temps, simplifier leur quotidien et améliorer leur communication », complète-t-il. Avec deux types de formation ProDevis: une formation "initiale" dédiée aux nouveaux utilisateurs pour commencer à utiliser le logiciel en toute autonomie (paramétrage) et un perfectionnement pour aller plus loin dans la connaissance du logiciel et ajouter des briques fonctionnelles additionnelles comme les statistiques, la gestion de planning, le suivi des affaires, la communication... L'accompagnement dépasse la simple maîtrise du logiciel. « Nous allons même jusqu'à accompagner nos clients sur les changements du secteur comme avec la REP des PMCB, où encore sur les transformations de leur métier », confie Sébastien Thenault. Enfin, « notre certification QUALIOPi nous pousse à nous challenger, à améliorer nos process, nous sommes en recherche constante d'innovation pédagogique pour améliorer nos formations. Les quiz interactifs font par exemple partie des outils que nous avons récemment intégrés à nos formations ProDevis. Ils permettent de dynamiser les sessions tout en renforçant l'engagement et l'apprentissage des participants », conclut-il.

Matière vivante, la formation doit évoluer au même rythme que l'activité dans les entreprises, embrasser les sujets d'actualité et utiliser des outils innovants pour faciliter les apprentissages.

V.M.