

Pourquoi une analyse des besoins de chaque client?

L'objectif d'une analyse des besoins est d'établir un programme de formation initiale et continue efficace et tenant compte des différentes structures d'entreprises. L'analyse vise à s'interroger sur les points suivants: quelles sont les connaissances et les capacités dont nous devons disposer, et les actions que nous devons entreprendre afin de nous imposer avec succès sur le marché actuel? Quels sont les obstacles et les facteurs de succès?

Bénéficiez, en tant que membre de l'USM, d'une formation initiale et continue spécialement adaptée à votre entreprise!

L'analyse donne une image du besoin des entreprises, de leurs désirs de changements et de leurs problèmes actuels. L'analyse est bien plus qu'une collecte de valeurs théoriques. Elle est à la fois un inventaire de l'état actuel des connaissances, des capacités, de l'expérience et de l'attitude et elle donne des renseignements sur le potentiel de chaque collaborateur.

L'évaluation des données collectées fournit une base destinée à déterminer les objectifs et les plans de mesures pour la formation initiale et continue.

Pilote USM

Cinq entreprises (dont trois de Suisse alémanique et deux de Suisse roman-

de) se sont déjà déclarées prêtes à participer à une enquête pilote. Pour respecter la protection des données, ces entreprises resteront anonymes – merci de votre compréhension.

L'enquête a été divisée en deux parties:

• Orientation processus de l'entreprise

L'enquête porte sur cinq thèmes:

Améliorations: traitement des changements spécifiques à l'entreprise

Direction: direction des collaborateurs / encouragement de l'autonomie

Collaborateurs et organisation du travail: sens et objectif de sa propre activité / les collaborateurs peuvent-ils penser et agir dans l'intérêt de l'entreprise? Les collaborateurs sont-ils impliqués dans l'administration et quelle est la portée de leurs compétences décisionnelles?

Interfaces: les interfaces fonctionnent-elles correctement (du point de vue organisationnel) entre les différents services?

Orientation client: dans quelle mesure respectons-nous les souhaits / commandes des clients? Nos collaborateurs sont-ils orientés vers la clientèle?

• Analyse du besoin en FI + FC

Analyse des lacunes effectives en matière de formation initiale et de formation continue et mesures prises en conséquence.

Résultat de l'enquête «Orientation processus»

Dans le cadre de l'enquête, deux affirmations présentant des tendances définies sont à chaque fois confrontées. En fonction de la tendance générale, il est possible de tirer des conclusions pour l'orientation processus.

L'enquête avait pour objectif de déterminer si la pensée fonctionnelle de la direction et des collaborateurs domine ou s'il existe déjà une pensée orientée processus.

L'analyse des cinq entreprises pilotes montre une attitude différente. Cependant, on peut constater que la pensée orientée processus est déjà très présente dans toutes les entreprises interrogées. Il serait souhaitable que les collaborateurs ne «fonctionnent» pas seulement, c'est-à-dire qu'ils ne soient pas cantonnés à une fonction par leurs dirigeants, mais qu'ils puissent prendre des responsabilités selon le principe «penser et agir dans l'intérêt dans l'entreprise» (voir diagramme).

«Analyse des besoins» en formation initiale et formation continue

Conclusion (synthèse) de l'enquête concernant les besoins effectifs des cinq entreprises pilotes en matière de formation initiale et de formation continue. Cette partie de l'enquête se base sur un questionnaire structuré (interview) des chefs d'entreprise et/ou des collaborateurs occupant une position dirigeante (gérants).

Comment évaluez-vous le besoin actuel en formation initiale et continue dans votre entreprise?

Ici, on distingue clairement la compétence spécialisée de la compétence sociale (facteurs malléables).

• Compétence spécialisée

(formation continue technique)

Nous devons d'abord mentionner que l'offre de cours de l'USM connaît un franc succès. Presque toutes les entreprises interrogées utilisent l'offre étendue et envoient régulièrement leurs collaborateurs aux cours dispensés par l'USM (cours sur le freinage, sur les liquides de refroidissement mais aussi cours sur la TVA et les certificats de salaire). Seules les entreprises de Suisse romande se plaignent du fossé existant entre l'offre et la demande (en particulier pour les cours obligatoires). Elles font remarquer que l'USM devrait mieux «vendre» ses cours en Suisse romande.

Dans le cadre de la formation sur les produits, l'offre de cours des fournisseurs/importateurs connaît un franc succès.

• Compétence sociale

(contact avec les clients; collaborateurs et dirigeants)

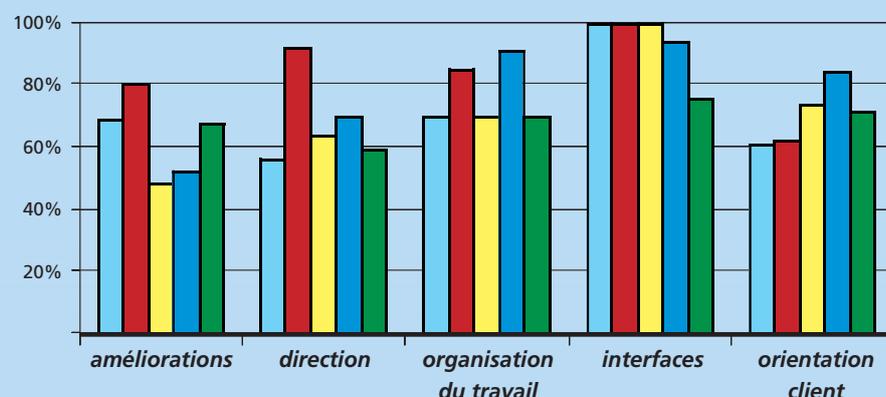
Bien que le besoin de mesures de FI et FC dans le domaine de la compétence sociale soit incontesté, on regrette toutefois que l'USM offre trop peu de cours de ce type.

Dans quels domaines peut-on constater des besoins (lacunes) en matière de formation initiale et continue?

• Dans l'entreprise

- Gestion du travail et du temps / gestion du stress
- Communication / gestion des clients (formation en vente)
- Formation à la communication téléphonique
- Formation en informatique
- Formation sur les produits

Synthèse de l'enquête concernant l'orientation processus effective des cinq entreprises pilotes (chaque couleur représente une entreprise)



Evaluation:

- 10 – 40%** L'entreprise a un mode de pensée très fonctionnel. Mode de pensée fonctionnel = les étapes du travail fonctionnent, les collaborateurs sont subordonnés aux performances. Les dirigeants ont une fonction directive.
- 40 – 60%** Mode de pensée très neutre (ni fonctionnel, ni orienté processus). Dans ce cas, il faut partir du principe que l'entreprise se trouve dans une phase de restructuration. Dans le pire des cas, il se peut également que cette entreprise ait un mode de direction basé sur le principe du «laisser aller – laisser faire».
- 60 – 100%** L'entreprise a un mode de pensée très orienté processus. Elle pourrait augmenter son efficacité grâce à des mesures de formation initiale et continue et une compétence spécialisée et sociale.

• Au sein de l'équipe

- Organisation de discussions et de négociations
- Pensée et action tournées vers les intérêts de l'entreprise
- Développement personnel / développement de l'équipe (collaborateurs occupant un poste à responsabilités et cadres)
- Formation en direction / coaching

• Chez vous-même

- (chef d'entreprise)
- Cours sur la direction d'entreprise
- Formation en direction / coaching (collaborateurs occupant un poste à responsabilités et cadres)
- Cours de comptabilité

Vous êtes intéressé(e) par une analyse spécifique de votre entreprise?

Nos chefs de projet, André Eltschinger ou Andreas Furgler se feront un plaisir de vous fournir de plus amples informations sur les démarches et les coûts. L'analyse de votre entreprise restera dans tous les cas anonyme. Vous seul(e) décidez de la mise en œuvre des mesures recommandées.

Contacts

MCT
André Eltschinger
Management Consulting & Training
Warpelstrasse 3
3186 Düringen
E-Mail info@mct-consulting.ch

USM
Centre de formation
Andreas Furgler
Chräjeinsel 2
3250 Aarberg
E-Mail a.furgler@smu.ch

De hautes exigences pour les entreprises spécialisées

Par le passé, nous avons pu constater que la majorité des «entreprises spécialisées habilitées pour le contrôle des freins» réalisaient un bon travail. Mais nous avons également pu nous rendre compte que certaines entreprises effectuaient des travaux qui remettaient en cause la confiance dans le projet de «contrôle des freins» et sa crédibilité – en particulier auprès des offices de la circulation routière.

Au cours des dernières années, le nombre de remorques autorisées à circuler à 40 km/h a en outre augmenté alors qu'elles ne répondaient pas aux exigences techniques au niveau des freins. La commission technique pour les véhicules agricoles et communaux a réagi à cette situation et adapté les exigences en conséquence.

Des jalons plus élevés pour la formation et la formation continue

Le cours de base pour les spécialistes de frein remorque dure à présent trois jours au lieu de deux et le cours de répétition deux jours au lieu d'un. Cette mesure était nécessaire afin de pouvoir transmettre de manière durable la substance de cette matière toujours plus complexe. La formation permet d'aborder de manière plus approfondie les freins pneumatiques, les essieux de freinage ainsi que les dispositifs d'attelage de remorque. Le jalon pour l'examen final de spécialiste a été élevé en conséquence.

Un règlement plus strict

Désormais, le règlement remanié prévoit également, après un premier avertissement, d'exclure du projet jusqu'à nouvel ordre les entreprises spécialisées défaillantes. Les entreprises concernées doivent être déclarées auprès des offices de la circulation routière; l'achat et

l'utilisation de consommables (adhésifs et formulaires) leur est interdit. Une telle exclusion peut durer jusqu'à deux ans.

Les spécialistes sont contraints de mettre le travail en application conformément aux formations et de n'utiliser que les protocoles de test de freins (édition 2006) et les adhésifs les plus récents. Ceux-ci sont remis exclusivement aux entreprises spécialisées.

Des protocoles de test de freins complets

Les protocoles de test de freins doivent être intégralement remplis. Ils confirment avec les indications techniques (charge d'essieu, charge de freinage, capacité de charge de pneu, longueur de levier, taille du cylindre) la qualité et le réglage de l'essieu de frein pour le poids garanti prévu. La pratique a montré que la charge de freinage (P_e) est souvent insuffisante, étant donné que celle-ci dépend très fortement du rayon du pneu (R_e). Si la qualité de l'essieu de freinage est bonne et que le client s'en tient à la vitesse et au poids garanti autorisés, les garnitures de frein ne sont pas vitreuses. Pour un véhicule bien contrôlé (diagramme dans la bande de tolérance), seul le niveau d'usure doit être réglé par la suite. Un rallongement ultérieur du levier de frein ou la pose d'un cylindre plus gros dénotent l'utilisation incorrecte ou la qualité insuffisante de l'essieu de freinage. Il est important de préciser qu'un essieu de freinage avec une bonne évaluation dans le diagramme n'est pas une garantie de qualité des freins.

Mesurer les bonnes forces de freinage

Pour une évaluation optimale des véhicules, les bonnes forces de freinage doivent être mesurées. La me-

sure des forces de freinage avec l'appareil de mesure Kradolfer n'est plus d'actualité pour les véhicules à 40 km/h. Dans ce cas, une mesure avec un banc d'essai à rouleaux ou avec le nouvel appareil de mesure de la force de freinage de l'USM s'impose. Pour les deux, il est possible de joindre le document imprimé des résultats de mesure au protocole de test de freins. Dans les mesures de la force de freinage de machines de travail et de tracteurs, il est apparu que celles-ci ne sont possibles, pour la plupart, qu'avec la méthode par la traction remorquée.

Seul un test de freins avec un protocole de test de freins intégralement rempli est gage de confiance et de sécurité pour le client et les offices de la circulation routière.

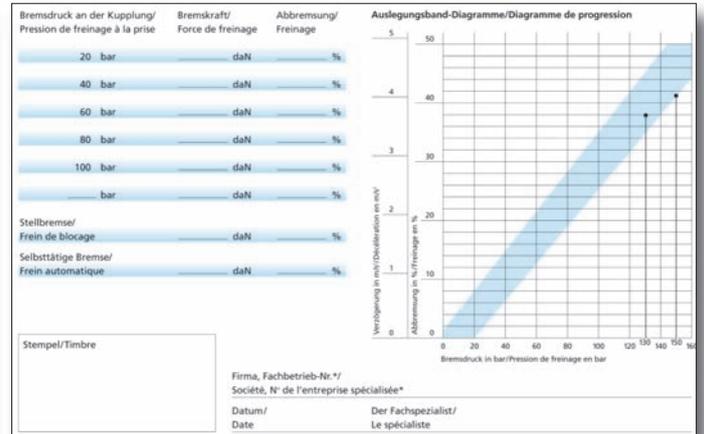
Les règlements peuvent être consultés sur la page d'accueil www.smu.ch ou peuvent être demandés, tout comme les consommables, au secrétariat, Chräjeninsel 2, à Aarberg.

Séminaires pour la police et les offices de la circulation routière

Dés cette année, la commission technique offre également des séminaires destinés à la police et aux offices de la circulation routière. Les entreprises spécialisées sont ainsi soutenues indirectement par les organismes de contrôle et d'exécution. Les entreprises spécialisées doivent toutefois réaliser un «travail excellent» afin de se distinguer des «entreprises non spécialisées». Le principe qui prévaut est que les entreprises spécialisées ne doivent pas mettre en circulation de véhicules qui ne satisfont pas aux exigences techniques.

Kunde/Client			
Name/Nom			
Adresse			
Anhänger/Remorque			
Marke/Marque		Jahr/Année	
Fahrzeugtyp/Type du véhicule		Fahrgestell-Nr./N° de châssis	
Garantiegewicht/ Poids garanti	kg	Stützlast/ Charge sur le timon	kg
100% Abbremsung/ 100% de freinage		daN	
Technische Daten/Données techniques			
	1. Achse/1 ^{er} essieu	2. Achse/2 ^e essieu	3. Achse/3 ^e essieu
Achstyp/Type de l'essieu			
Achslast/Charge par essieu	kg	kg	kg
Bremslast/Charge de freinage	kg	kg	kg
Reifendimension/Dimension du pneu			
Reifentragfähigkeit/Capacité de charge du pneu	kg	kg	kg
Bremshebellänge/Longueur du levier	mm	mm	mm
⊗ Zylinder/⊗ du cylindre	mm	mm	mm
Besonderheiten/Particularités			

La première partie – les données techniques – permet de donner un rapide aperçu de la qualité de l'essieu de freinage. Cette partie doit être remplie correctement et intégralement.



La deuxième partie donne des informations sur l'évaluation mais pas sur la qualité. Un essieu de freinage se trouvant dans la bande de tolérance peut être d'emblée trop sollicité.

Comparaisons de la charge de freinage Pe d'un essieu de freinage avec des dimensions de freins 400 mm x 80 mm pour des pneumatiques et des vitesses différentes:

Taille des pneus	Rayon statique	Pe max. à 30 km/h	Pe max. à 40 km/h
500/50 x 17	415 mm	14'750 kg	11'730 kg
550/60 x 22.5	528 mm	11'600 kg	9'220 kg
16.9 R x 30	672 mm	9'110 kg	7'250 kg

Comme il s'agit de valeurs maximales absolues pour l'agriculture (38% de freinage), il est conseillé de calculer des valeurs inférieures de 10 à 20% pour les nouvelles remorques pour fixer le poids garanti.



L'appareil de mesure de la force de freinage USM

En avril 2008, la première série de cet appareil de mesure a été livrée. Les premières expériences sont tout à fait positives.

Les entreprises suivantes disposent d'un tel appareil:



Baudet Michel SA	Rte du Hubel 89	1783 Pensier
Bérard SA	Rte. de la Comba 1	1680 Romont FR
Bildungszentrum SMU	Chräjeninsel 2	3270 Aarberg
Christan SA	Route du Châtelard	1773 Chandon
Damian Wohlwend Anstalt	Bendererstrasse 33	9494 Schaan
Egger Landmaschinen GmbH	Weinfelderstrasse 5	9517 Mettlen
Genoud B. Sàrl	Rte de Palézieux 124	1618 Châtel-St-Denis
Grunderco AG	Mosenstrasse 30	6287 Aesch LU
Hans Kronenberg	Menznauerstrasse, Daiwil	6130 Willisau
Hans-Rudolf Zwahlen AG/SA	Murtenstrasse 30	1797 Münchenwiler
Jucker AG Landtechnik	Zürcherstrasse 4	8173 Neerach
Kurmann Technik AG	Rüediswilerstrasse 102	6017 Ruswil
Lagrico Sàrl	Avenue des Pâquis	1168 Villars-sous-Yens
MB Grandjean SA	Brémudens 204	1611 Le Crêt-p-Semsaes
Schacher Hydraulik	Industriestrasse	6034 Inwil
Staub AG	Dorfstrasse 14	8523 Hagenbuch ZH

Bremstest-Protokoll SMU			
Bremskraftmessgerät			
Protocole test de freinage par freinomètre à traction USM			
Zusatzblatt zu SMU Bremsprotokoll / Feuille annexe de freinage USM			
Kunde / Client:			
Name / Nom:	Muster Hans		
Adresse:	Unterboden		
PLZ / NPA:	3000	Ort / Lieu:	Bern
Fahrzeugdaten / Données techniques véhicule:			
Fahrzeugart / Type de véhicule:	Ladewagen	Marke / Marque:	Pöttinger
Bezeichnung / Type:	Torro 5100 D	Fahrgestell-Nr. / N° châssis:	55448101331-0
Baujahr / Année:	2008	100% Abbremsung / 100% de freinage [daN]:	16'000
Bremssystem / Système de freinage:	Druckluftbremse EG mit ALB		
Bremsverzögerungen / Décélération de freins:			
Messpunkt / Mesure:	Bremstdruck / Pression de freinage [bar]	Abbremsung / Freinage [daN]:	Abbremsung / Freinage [%]:
1	0.0	101	0.6%
2	0.9	1'498	8.3%
3	2.1	2'811	15.6%
4	3.0	4'407	24.5%
5	4.1	5'814	32.3%
6	5.1	7'023	39.0%
7	6.4	8'102	45.0%
8	6.5	8'127	45.2%
9	0.0	2'313	12.9%
10	0.0	8'099	45.0%
Fachwerkstatt / Entreprise spécialisée:			
Name / Nom:	Bildungszentrum SMU		
PLZ / NPA:	3270	Ort / Lieu:	Aarberg
Datum / Date:	21.07.2008	Nummer Fachbetrieb / N° entreprise spécialisée:	10
Der Fachspezialist / Le spécialiste:	SMA		

Document imprimé des valeurs mesurées par le nouvel appareil de mesure de la force de freinage de l'USM joint comme base au protocole de test de frein.