

Vers 2010 Université Toyota

Philippe Gaultier
Université Toyota; Toyota France
Paris le 30 janvier 2007

Université Toyota



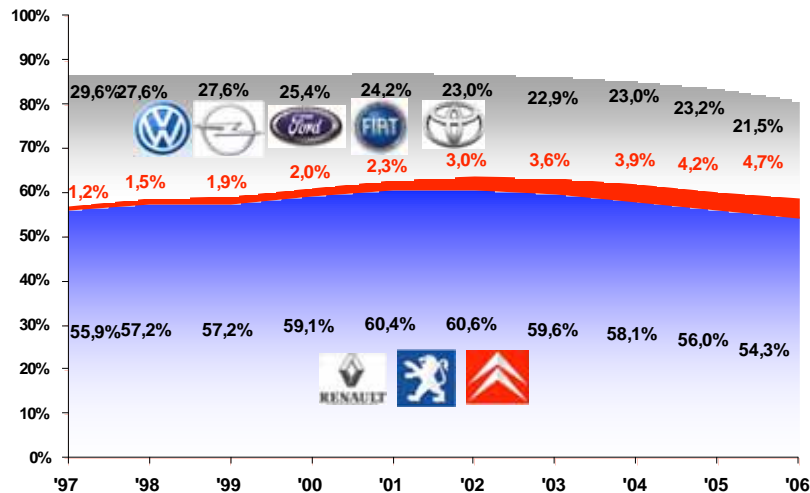
Vers 2010 Agenda

- Vision
- Stratégie
- Mise en place d'un LMS
- Impact sur l'administratif
- Impact sur le volume de formation
- Impact sur les coûts

Université Toyota



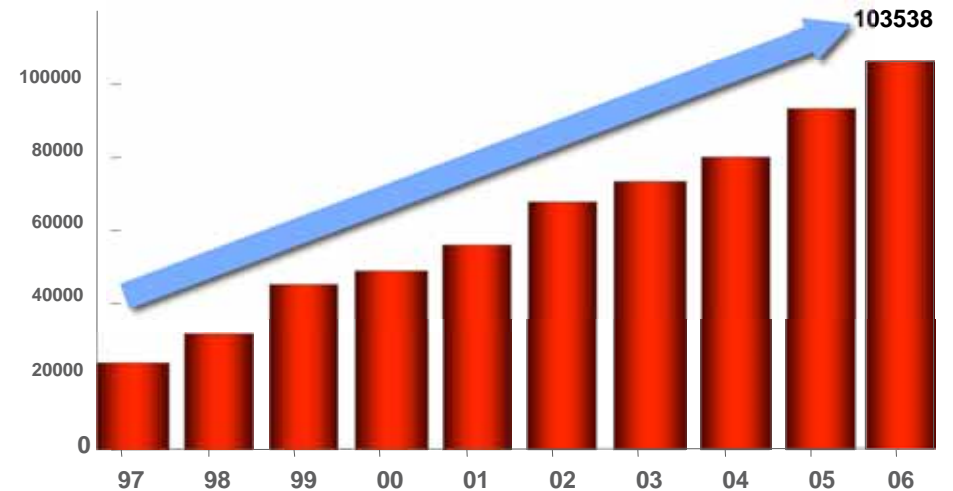
Vers 2010 Le marché VP en 2006



Université Toyota



Vers 2010 Les ventes de Toyota en France



Université Toyota



Vision

Vers 2010

Historique

- Université Toyota créée en 2002
- Département dédié à la fois à la formation du réseau de concessionnaires (continue et alternance) et aux collaborateurs directs
- Membre d'organisations
 - CSIAM
 - ANFA

Université Toyota



Vers 2010

Vision

- Le réseau de concessionnaires automobile le plus professionnel
- Délivrer à nos clients la meilleure expérience d'achat
- Un esprit 'Kaizen' pour l'ensemble des activités de nos concessions
- Former notre réseau pour atteindre les objectifs futurs tout en préservant leur rentabilité

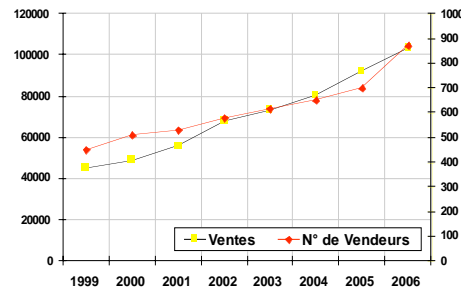
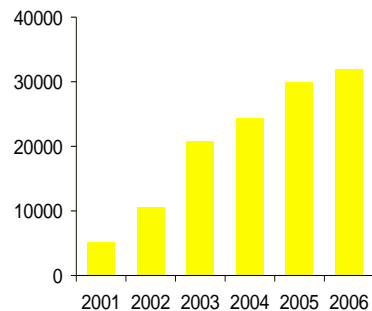
Université Toyota



Challenges

Evolution de la formation commerciale

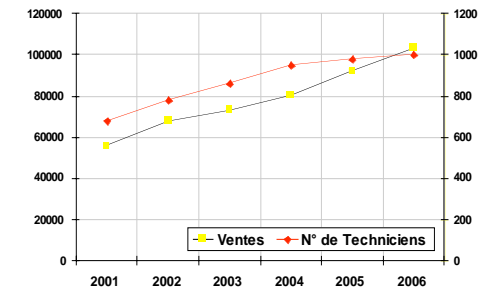
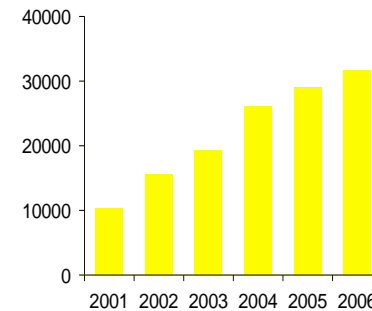
Heures de formation



Sont exclues les écoles de vente

Evolution de la formation Après-Vente

Heures de formation

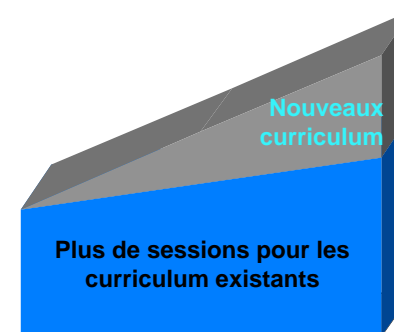


Sont exclues les écoles techniques

Nos challenges

- Capacité de formation :
 - Augmentation du parc roulant (de 430 k à 1000 k)
 - Augmentation des ventes (au-delà de 100 000 unités / an)
 - Effectifs de vendeurs* (de 850 à 1100)
 - Effectifs de techniciens* (de 1000 à 1500)
 - *exclu la rotation
- Nécessité de recrutement :
 - 250 vendeurs / an
 - 270 techniciens / an
- Lancement de nouveaux produits

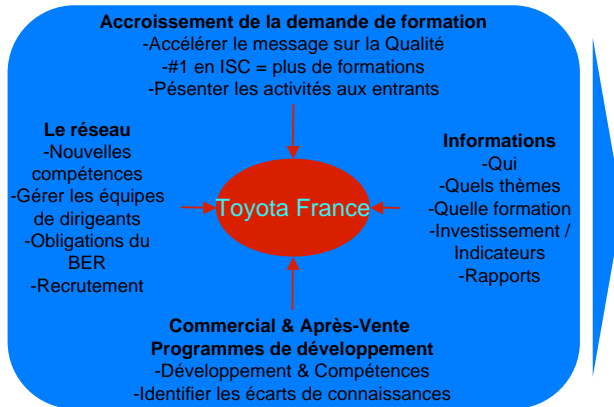
Avons nous la capacité à délivrer la formation ?



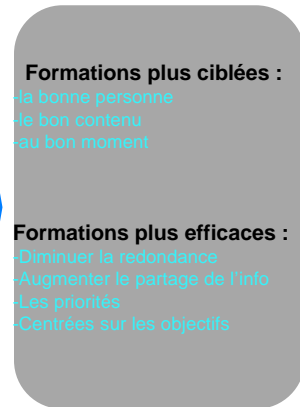
- Intégration, satisfaction client,
- Certifications.
- Plus de personnes dans le réseau
- Personnes extérieures (BER)
- Nombre deancements

Notre environnement évolue

Les challenges de la formation :



Les attentes :



Les plans d'action

Etablir des modules de formation qui prennent en compte les sources multiples et la mondialisation :

- Développement et délivrer la formation avec d'autres sociétés du groupe
- Développer les formations à distance (CBT)
 - Economiser les ressources (dans tous les aspects)

Comment le système VLS a amélioré la gestion de la formation

Quelles activités ont été impactées ?

- Activités administratives
- Heures de formation
- N° de participants
- Formation en classe
- E Learning : lancement à nouveau
- Suivi
- Documentation

Charges administratives

- Réduction du temps consacré à l'administratif :
 - TFR (Toyota France)
 - Concessionnaires
- Gains de temps :
 - Enregistrement (5 minutes pour 10 participants vs 50 minutes auparavant)
 - Flexibilité en cas de permutation des participants (TFR)
 - Confirmation immédiate de l'inscription (TFR & CE)
- Gains en rappels et courriers
 - Chefs de région gérant cette situation

Formation en classe

- Formation technique :
 - Plus de contenu avec diminution des jours en classe dans un curriculum donné
 - Réduction du "manque à gagner" (1263 €uros) / participant
 - Réduction des coûts d'hébergement (180 €uros) / participant
- Augmentation de notre capacité en jours de classe
 - Disponibilité des formateurs pour d'autres actions
 - Augmentation de la capacité de cours (Offre sur HT1 x 6)
 - Partage du contenu de la formation à distance (Belgique / Suisse...)

Formation en classe

- N° d'heures de formation produits :
 - De 620 participants à 900 participants (+45%)
 - Depuis la mise en place du LMS 3 records successifs
- N° d'heures de formation continue :
 - Nombre de participants est passé de 8 à 11 participants (+37.5%)
 - Diminution du taux d'absence (meilleure information / rappels)
 - Confirmation immédiate de l'enregistrement (TFR & CE)

E learning

- E Learning ré-introduction
 - Stratégie :
 - remplacer une partie des formations en classe (HT1)
 - 5 jours de classe remplacés par une formation en ligne
 - renforcer le contenu en classe (amélioration de l'efficacité)
 - Plus d'activités pratiques lors des formation produits
 - Développement des formations à l'aide d'un tiers avec la pleine utilisation de l'outil Content Creator
 - D'une formation en ligne classique vers une formation en ligne via LMS le gain est de 70 000 €uros.
 - Plateforme commune permettant un partage aisé
 - Coûts de traduction partagés (3000 € / cours)
 - Gain de 18 000 € en 2006

E learning

● E Learning comme outil marketing

- Activités commune entre Dpt Marketing & Dpt Formation
- Informations Marketing relayées sur LMS
- Duplication des CD Rom duplication et envoi sont supprimés
 - Gain 15 000 €

Rapports

● Les rapports via LMS

- Développement d'activités supplémentaires à travers les formations
 - (ie quizz de connaissances)
- Suivi de l'évolution des connaissances à travers les ateliers de formation
- Suivi sur la consultation des documents
- Meilleure implication des participants

Rapports

● Exigences réglementaires

- Habilitation électrique pour les véhicules hybrides
- Validité d'un an
- Certifications mises en place sur LMS
- Rappel 90 jours avant l'expiration
- Suppression de 2 journées d'administration

Rapports

● La formation

- La bonne personne à la bonne formation
- Suppression des questionnaires papiers
 - Appréciations / quizz de connaissances
 - Mise en place d'une appréciation européenne sur les formations produits
- Amélioration de la fiabilité des informations

Rapports

- Les niveaux de connaissances
 - Evaluation des connaissances
 - La formation est orientée sur les écarts de connaissances
- Certification
 - Contrôle des connaissances en ligne
 - 25% du process de certification vendeur
 - Suppression de 10 jours d'administratif
 - (300 participants / an)

Documentation

- Guide nouveau produit
 - En ligne à travers le LMS
 - Mise à jour possible
 - Suppression de l'impression et de la diffusion
 - Gain de 15 000 €

Conclusion

Conclusion

- Nouvelle politique de formation
- Développement de contenus additionnels
- Meilleure communication avec le réseau
- Passer de la formation à une gestion des compétences à travers la formation
- Faire plus avec « moins »
 - + 17% d'heures de formation en 2006
 - 12 jours de travail administratif supprimés
 - Economie de 118 000 € (2005 / 2006)

Nous vous remercions de votre attention

Université Toyota

