



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le lundi 5 septembre 2011

Mots-clés : FORMATION PROFESSIONNELLE / SECTEUR AUTOMOBILE / RELATION CLIENT

Les centres d'études des langues des CCI signent un accord national avec l'ANFA l'Association Nationale pour la Formation Automobile

■ **L'ensemble des centres d'études des langues, est mobilisé par le projet de l'ANFA. ■
Ce vaste programme de formation à l'anglais vise à améliorer la relation des
garagistes avec les clients internationaux.**

Un plan de formation volontariste dans la filière automobile

La Branche des Services de l'automobile rassemble 92 000 entreprises, des TPE bien souvent. Pour faire face à la crise qui a secoué toute la filière, la Branche s'est mobilisée en jouant la carte de la formation. 10 000 salariés doivent être formés en 3 ans, entre 2010 et 2012 dans des conditions particulièrement avantageuses pour les entreprises. Non seulement le coût de la formation est pris en charge par l'ANFA, mais également la rémunération du salarié pendant sa période de formation et ses frais de déplacement.

Le programme de formation de la filière couvre différents domaines comme la préparation de véhicule et la gestion de la relation clientèle en sociétés de location, l'utilisation des outils informatiques ou la maîtrise de l'anglais en situation professionnelle.

Contacts

Relations presse

■ Agence C3M

■ Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard,

michelle@agence-C3M.com

Cathy Lacides,

cathy@agence-C3M.com

Et c'est sur ce dernier point que l'offre du réseau national des centres d'études des langues a été retenue. **La maîtrise de l'anglais doit apporter aux professionnels dans les garages, les éléments de conversation usuels et techniques qui les aideront à mieux servir une clientèle étrangère.**

Une réponse nationale pour un programme et un tarif uniques

Les centres d'études des langues ont su valoriser leurs qualités pour être retenus par l'ANFA lors de l'appel d'offres : une solution globale du réseau des CCI, des équipes très expérimentées (4 000 formateurs), un réseau national offrant une vraie proximité, une pédagogie rendant les collaborateurs acteurs de leur parcours, des outils de mesure des acquis individuel et un pilotage permanent du dispositif.



Une pédagogie en *blended learning*, fortement axée sur le présentiel

Compte tenu des publics concernés et du contexte qui vise au maintien dans l'emploi, les centres d'études des langues ont opté pour un dispositif pédagogique orienté sur le présentiel. Grâce à son maillage sur tout le territoire et ses 120 centres, les apprenants peuvent trouver à moins de 1 h 30, une adresse où se effectuer leur formation.

Ainsi, en mixant mini-groupes en présentiel et parcours de formation à distance avec l'assurance du suivi par un formateur/ tuteur, les centres d'études des langues ont proposé des formules intégrant souplesse, disponibilité, facilité d'utilisation.

Le contexte métier

La formation vise à maîtriser la phraséologie liée aux métiers du secteur des services de l'automobile. Elle s'appuie sur des méthodes ludiques et participatives, la réalisation de jeux de rôles et de cas pratiques au plus proche de l'activité.

Salutations, présentation, identification de l'interlocuteur, clarification du besoin, compréhension du contexte (achat/dépannage/ prise de rendez-vous ...), localisation du véhicule, instruction pour le diagnostic à distance, présentation de l'intervention, présentation du devis, validation par le client, facturation, encaissement et prise de congé ... Tout cela nécessite l'emploi d'un vocabulaire bien spécifique pour que le scénario se déroule sans difficulté !

« Les CEL sont passés maîtres dans l'art de dispenser des formations métiers pointues et ce projet rentre pleinement dans leurs habitudes d'adaptation à la demande du client », explique Hervé Demazure, Chef de Service à la Direction Formation Compétences de l'ACFCI.

Les premières formations ont débuté en avril 2011. Ce programme est accessible jusqu'en décembre 2012 par les entreprises et les salariés qui en feraient la demande.

Responsables d'activité, conjoints, et tout personnel en contact direct avec les clients sont éligibles à ces formations en anglais, pour un volume de 120 heures par personne.

A propos de la formation dans les CCI.

La **formation** constitue l'une des activités essentielles des CCI. Avec un budget annuel de 900 millions d'Euros (soit 25% de leur budget total), la formation professionnelle constitue une mission prioritaire pour les Chambres de Commerce et d'Industrie qui assurent chaque année, au sein de leurs 540 établissements, la formation de plus de 600 000 personnes dont 100 000 jeunes en formation supérieure et 90 000 apprentis.

Avec 120 Centres d'Etudes des Langues partout en France, 26 langues enseignées, le réseau assure plus de 20 % de l'activité de formation linguistique professionnelle pour adultes en France et reste le leader sur ce marché.

Quelques chiffres sur les Centres d'Etudes des Langues : 35 années d'expérience. ; 120 lieux de formation ; 26 langues enseignées ; 77.000 stagiaires formés chaque année ; 4.000 formateurs experts.

Pour en savoir plus : <http://www.reseau-cel.cci.fr>