



REPORTAGE

Le camion-école BPW

Pour **BPW** fabricant d'essieux haut de gamme, la formation permanente de son réseau SAV reste essentielle, un facteur clé de réussite. Un camion-école n'hésite pas à arpenter les routes européennes pour venir à la rencontre des opérateurs après-vente.



L'Infomobile a 4 ans. Un premier camion-école a été gardé dix ans afin de l'amortir. Cette première édition roule désormais sur les routes russes. L'Infomobile actuel sera présent à Solutrans, en novembre prochain.

➤ Fondée en 1898, BPW est aujourd'hui le premier fabricant en Europe d'essieux et de systèmes de trains roulants pour remorques. Annuellement, la firme fabrique plus de 150 000 essieux pour un chiffre d'affaires supérieur à 335 millions d'euros. La moitié des camions circulant en France, pays à fort trafic routier, possède une remorque équipée d'essieux BPW. Le fabricant possède 28 % de part de marché chez les constructeurs de remorques français, qui exportent 30 % de leur production. BPW se démarque de ses concurrents par le fait qu'il fabrique une très large partie des

7 500 références de pièces qu'il commercialise. Comme l'explique Gilles Gaday, animateur commercial chez BPW France et trente-trois ans de maison : « Nous fabriquons plus de 80 % de ce que nous utilisons pour fabriquer nos essieux. Nous possédons notre propre fonderie pour la production des étriers de frein. C'est plutôt rare, alors que nos concurrents se positionnent davantage comme des assembleurs et font largement appel à la sous-traitance. Cette maîtrise dans la fabrication assure une extrême traçabilité et qualité de nos produits ».

Autre avantage : l'ensemble de ses clients distributeurs bénéficie

d'un seul interlocuteur expert pour répondre aux demandes. Le fabricant s'appuie en Europe sur 3 200 points de service. Pres de 250 sont plus particulièrement formés et audités pour traiter de travaux spécifiques : les Direct Partner Service (DPS). Ces points de service sont certifiés afin d'intervenir sur des travaux dans le cadre des garanties qui engagent la qualité BPW. « Les DPS doivent posséder un stock imposé de pièces de rechange et être en mesure de pouvoir lire les informations contenues dans les boîtiers électroniques de gestion du freinage », souligne Gilles Gaday. La filiale française de l'équipementier existe depuis

2007, après le rachat de l'entreprise Sauro basée à Roissy, en région parisienne, distributeur exclusif de la marque depuis quarante ans. La France compte 300 distributeurs de la marque, dont 30 DPS.

Une indispensable formation

Au fil du temps, les essieux se sont fiabilisés. D'ailleurs, désormais, BPW garantit ses produits 5 ans sans entretien, kilométrage illimité. Leur maintenance reste simple et se limite à changer quand nécessaire la graisse, les roulements, les joints spi et les plaquettes de frein. Il n'en reste pas moins que l'essieu est

un produit qui évolue très vite. Tous les cinq ans apparaît une nouvelle génération de produits. Chez BPW, on fait le constat que, par méconnaissance du produit, beaucoup de pièces sont changées inutilement. « Refaire un étrier coûte quatre fois moins cher que le changer » fait remarquer le responsable commercial. Ce dernier regrette que trop souvent, afin de se faire plus de marge, le distributeur favorise l'échange à la réparation, et ce au détriment du transporteur qui le fait vivre. Gilles Gaday sait que les essieux haut de gamme que commercialise sa société sont relativement coûteux, mais aussi qu'« il faut raisonner en termes de coût kilométrique. Pour le faire baisser, il faut avoir un SAV irréprochable avec des gens qui sont formés, capables de réparer ce qui est réparable ».

Un bon entretien reste aussi primordial pour éviter la casse. Alors que ses produits évoluent régulièrement, BPW organise mensuellement des stages de formation afin de maintenir un service après-vente de qualité. Ces formations, animées par des experts de la marque, sont organisées en séminaires chez les distributeurs, au siège BPW en Allemagne ou bien dans les filiales telles que BPW France. « Nous formons 200 personnes par an en France », précise Gilles Gaday. « Quand un fabricant vend un essieu à un transporteur, il lui vend aussi la garantie d'être suivi par un réseau d'entretien formé et compétent pour limiter l'immobilisation. D'où l'importance de bien

former en permanence le réseau de revendeurs pour qu'il soit performant ».

Une salle de formation mobile

Plus inedit, l'équipementier s'est équipé de l'Infomobile. Ce poids lourd, équipé comme une salle de classe, représente un investissement de 400 000 euros. Il sillonne l'Europe (la France, l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie, le Portugal, l'Angleterre et la Belgique) et propose des ateliers de formation sous forme d'exposés, de rencontres, d'échanges et de débats entre tous les intervenants du métier. Constructeurs de véhicules industriels, revendeurs de pièces détachées, transporteurs ou techniciens d'atelier, chaque collaborateur bénéficie d'un apprentissage adéquat et pousse certifiant la qualité et le savoir-faire exigés par BPW. Une formation à la maintenance et au service des trains roulants BPW coûte 300 euros par personne. Celle-ci peut être réalisée dans le cadre de la formation professionnelle. La France dispose du camion 15 jours par an et va à la rencontre d'une centaine de stagiaires dans une dizaine de villes de France. Pour Gilles Gaday : « Disposer de notre propre camion de formation permet d'inviter les stagiaires dans un endroit neutre et ainsi de pouvoir contourner d'éventuels problèmes de concurrence entre les réseaux de distribution ».

Le calendrier des formations proposées, une par mois, est mis à disposition sur le site internet



Pour plus de dynamisme, les cours sont assurés par deux commerciaux experts de la marque. Ici Bertrand Costey entouré de tous les équipements nécessaires à la formation.



Gilles Gaday, commercial de la marque BPW, pour qui les essieux n'ont plus de secret. Il co-anime les sessions de formation.

de BPW. Les personnes intéressées peuvent s'inscrire en ligne. Si au minimum dix personnes sont inscrites à une session, elle est lancée soit au siège de l'entreprise à Roissy, soit en local chez un distributeur ou dans l'Infomobile.

Les formations s'étendent sur un jour et proposent quatre parties : reprise des bases fondamentales comme la lecture des plaques d'identification d'essieux. Le point de départ d'une intervention réussie sur un essieu avec la bonne identification de la documentation listant les références des pièces de remplacement et les bonnes données techniques d'entretien, les techniques de recherche de pièces, les programmes d'entretien de tous les types de moyeux, de freins à disques et à tambours, l'utilisation des catalogues informatiques de pièces, même si BPW est un des rares fabricants à avoir conservé des documents papiers encore utiles. « Le fait

de proposer des formations, d'être toujours sur le terrain nous permet d'écouter et de rester dans le vrai », se rejouit Gilles Gaday. Mais faire venir le personnel en stage reste un problème. Chez les distributeurs, une large partie du budget de formation est consommée pour former les salariés à la maintenance des climatiseurs et des chronotachygraphes. Deux spécialités qui nécessitent des formations pour décrocher les agréments. Pourtant, l'activité autour de l'essieu de remorque génère un chiffre d'affaires vital chez les distributeurs. Et Gilles Gaday de conclure que « la formation initiale se focalise sur le tracteur. L'entretien des remorques s'apprend durant la vie active, sur le terrain au travers de stages. Nous avons un rôle déterminant dans ce contexte. Et cela d'autant plus que le personnel tourne énormément chez les distributeurs ».

Fabio Crocco



En une heure de temps, l'Infomobile se transforme en une salle de formation équipée pour recevoir une dizaine de stagiaires.