

La formation des chauffeurs-livreurs : les ressentis !

Depuis janvier 2007, les formations des chauffeurs-livreurs-encaisseurs ont débuté. Le principe général consiste à travailler sur les expériences vécues par les équipes et sur la personnalité de chacun.

Les Chauffeurs-livreurs, en contact régulier avec les clients, sont les ambassadeurs de la Sogep. L'aspect relationnel demeure très important et peut-être parfois déstabilisant. Le quotidien est une aventure où « le tout le temps prévisible » n'a pas sa place.

Témoignages de quelques Chauffeurs-livreurs et rencontre avec Delphine Condamin, Directrice Régionale de la Région Est et Responsable du « Projet Relation Client » à la Sogep.



longueur d'ondes », nous affirme un chauffeur.

Le travail a notamment porté sur la gestion du stress. « Nous pouvons réellement en tirer des bénéfices dans la gestion de notre quotidien ».

Au programme : jeu de confiance, mise en situation. L'exercice amène les personnes à se dévoiler. Il est incontestablement difficile. L'émotion est souvent palpable mais l'aspect relationnel avec les clients au quotidien l'est également. Cela contribue à la richesse du métier de chauffeur-livreur. Le bénéfice : l'affirmation de soi devant les autres.

La réussite d'une formation est avant tout fondée sur son réalisme. L'impression de revivre des situations clients que les chauffeurs-livreurs rencontrent sur le terrain est primordiale. Il faut dire que le choix de l'organisme n'a pas été simple. L'équipe projet a préféré un organisme modeste qui a d'abord cherché à comprendre ce qu'était réellement le métier de chauffeurs-livreurs. « Nous sommes avant tout des commerçants ». Marc et Danielle, les formateurs, ont passé une journée en livraison aux côtés de chauffeurs.

La formation a parfois été perçue comme trop courte.

Chaque participant débriefe sur cet exercice

avec les chefs d'agence, ce qui permet une remontée des informations. On communique à la Sogep ! Au début des séances (mi-janvier), les formations étaient ciblées sur le face à face avec le client. Cela a permis de soulever un des enjeux majeurs dans le métier : l'entretien téléphonique entre les chauffeurs-livreurs et les clients ainsi que la prise de rendez-vous. Aussi, la formation a été revue en ce sens.

Parce que la formation de nos équipes est un gage de professionnalisme ! Si pour certains la montée sur Paris était un effort, les équipes sont très contentes d'avoir vécu cette expérience pour leur quotidien. En tant que Chef de projet, Delphine Condamin se dit satisfaite et très fière que le pari, qui était difficile, ait pu être tenu :

« le premier bénéfice est, bien sûr, pour leurs participants, et ce sont eux qui en parlent le mieux : ils nous disent avoir l'impression qu'on les a compris, et respectés. Ils nous expliquent également qu'ils ont, dans l'ensemble, vécu cette journée comme quelque chose de très positif pour mieux gérer leur stress et s'affirmer dans leur relation avec le Client et mieux les satisfaire. Le reste des bénéfices va, bien sûr, aux clients eux-mêmes : servis par des livreurs à l'aise dans la relation, ils ne peuvent être que ravis... Un dernier mot va, pour moi, à l'équipe projet (CLE, encadrement et équipe RH) qui nous a aidé à faire les bons choix, et aux formateurs Marc et Danielle, qui, avec professionnalisme et écoute, ont parfaitement compris ce que nous attendions d'eux et délivré conformément à nos attentes. Rendez-vous pour la suite du « cycle » les prochaines années ! »

Impressionnés par le nombre d'années d'expériences réunies autour de la table, les participants ont apprécié la richesse des échanges avec leurs collègues des autres régions. Grâce aux formateurs et aux différentes séances préparatives de travail pour concevoir cette formation, les chauffeurs se sont directement sentis dans un milieu familial, en confiance pour partager les passions d'un métier commun. « J'avais l'impression de me trouver au milieu de personnes sur la même