

CARRIÈRE



Ducretet : Les premiers conseillers servives diplômés

A l'occasion de la remise de diplômes à la promotion 2008-2009 du CFA de Clichy, un bilan du réseau et du projet Ducretet 2012 a été présenté. De nouvelles formations suivent les mutations du secteur.

Laurence Zombek



Frédéric Loquin, président du groupe Ducretet, et les nouveaux jeunes vendeurs

Les premiers détenteurs du diplôme de « conseiller services électrodomestique et multimédia » (CSEM) viennent de sortir du CFA de Clichy. Les heureux bénéficiaires de cette nouvelle formation reconnue par l'Etat sont pain bénit pour les entreprises qui peinent à trouver du personnel compétent pour leurs services clients. « Enfin nous avons une formation à un niveau supra-entreprises pour donner un cadre de qualification technique aux personnels chargés de répondre aux clients soit en accueil en magasin soit en hotline », se félicite Pascal Carcaillon, délégué général du groupe Ducretet.

« La création du CSEM est une reconnaissance du métier de hotliner, concorde Frédéric Loquin, président du groupe Ducretet. Cela permettra de favoriser la professionnalisation de l'accueil SAV et d'améliorer la qualité du diagnostic à distance pour la satisfaction des clients ». L'apprentissage du CSEM porte sur les techniques de communication, de vente et de gestion commerciale et l'acquisition

de connaissances produits.

FUTURS JEUNES CADRES

Autre nouveau diplôme décerné cette année à Clichy, le BTS management des unités commerciales (MUC) couplé à la formation de vendeur en électrodomestique et multimédia (VEM), lui aussi reconnu par l'Etat et le secteur de l'électrodomestique. « Cette formation sur 2 ans intègre une dimension d'évolution de carrière, explique Pascal Carcaillon Elle inclut la formation de vendeur expert à laquelle s'ajoute un programme BTS en gestion commerciale qui renforce le potentiel d'accéder à des postes à responsabilités que ce soit dans des grandes surfaces ou dans des groupements où l'on a besoin de gérants. On a à la fois l'employabilité immédiate et l'évolutivité ».

Le CFA de Clichy est pilote pour ces deux nouvelles formations, qui seront déployées à partir de 2010 en régions. Le CSEM et le BTS MUC+VEM, complètent ainsi le programme de formation du groupe Ducretet. Le référentiel du diplôme VEM (vendeur en électrodomestique

et multimédia) a été complètement revu cette année. Et la nouvelle qualification TSM (technicien services en multimédia) remplacera en 2010 le titre TSEGP (technicien services en EGP) devenu désuet.

Grâce à ces nouvelles formations, Ducretet ambitionne de passer de 500 à 800 jeunes formés d'ici à 2012, soit une augmentation de 60 %. Dans le même temps, le projet vise à atteindre un taux de 3 % de jeunes en alternance dans les entreprises du secteur (2000 personnes). L'apprentissage devrait représenter les 3/4 de cet effectif, l'autre quart relevant des contrats de professionnalisation.

Au cours de la promotion 2008-2009, 498 jeunes ont été admis dans les CFA Ducretet dont 397 sous contrat d'apprentissage et 101 en contrat de professionnalisation. 333 apprentis ont vu aboutir leur cursus. 268 ont obtenu leur diplôme soit un taux de réussite de 80,48 %. 92 des contrats de professionnalisation sont allés au bout de leur formation et 75 ont été embauchés. ●