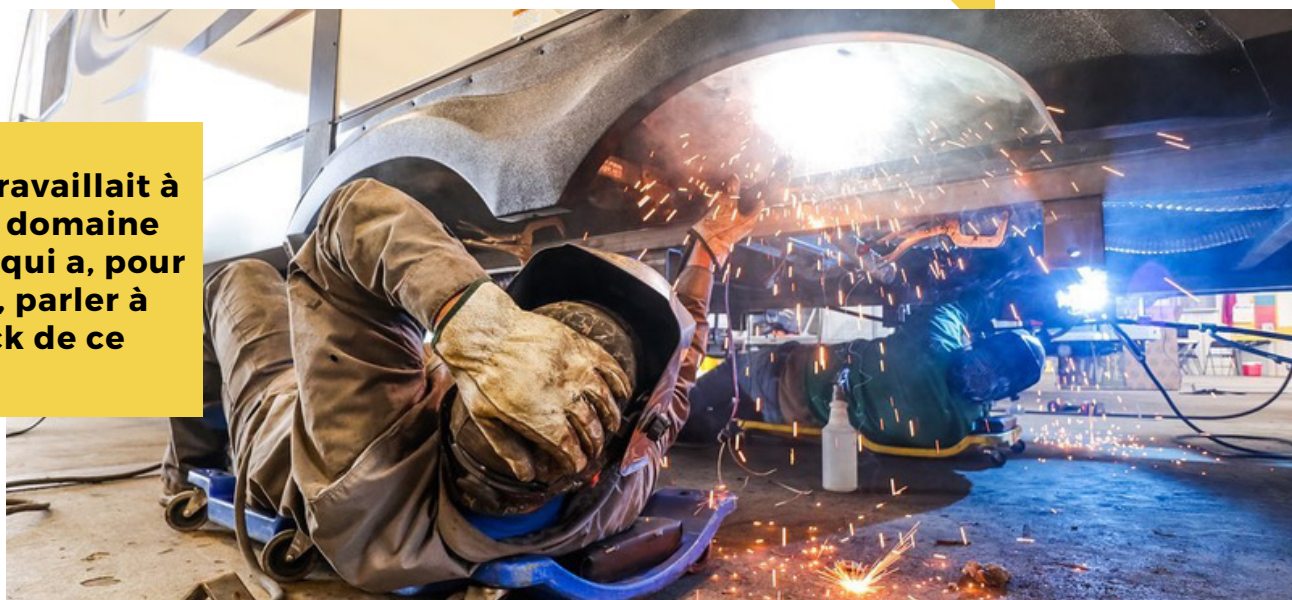


UN IMPACT POSITIF FAVORISE LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

ÉCRIT PAR ANITA LIEN

ASSOCIATION DES COMMERÇANTS DE VÉHICULES RÉCRÉATIFS DU CANADA

C'est un ami qui travaillait à l'époque dans le domaine d'entretien de VR qui a, pour la première fois, parlé à Chet Dillenbeck de ce métier.



Chet a été surpris d'apprendre qu'il s'agissait d'un métier breveté. Il a aussi su que c'était un métier très polyvalent, ce qui lui a permis d'aller travailler pour Monaco Coach, de 2001 à la fermeture de l'entreprise en 2008. Tout en s'interrogeant sur son avenir, Chet a travaillé pour un an comme technicien mobile avant de se joindre à une petite concession où il a travaillé pendant plusieurs années. À la concession, il s'est familiarisé avec la gamme de produits Lippert. Il a appris que le service de formation de Lippert formait les techniciens à effectuer des travaux de prévention et le diagnostic de dépannage, réduisant ainsi le nombre d'appels de service des clients et de travaux en attente. Dillenbeck s'est ensuite intéressé à la formation des autres et est allé travailler pour Lippert comme instructeur technique.

Lippert, fondée en 1956 par Larry Lippert, était au début une entreprise de couverture galvanisée et en aluminium pour l'industrie des maisons industrialisées. Aujourd'hui, Lippert est un fabricant et un fournisseur de pointe de composants pour les industries des véhicules récréatifs, nautique, automobile, des véhicules commerciaux et des produits de construction.

En tant qu'instructeur technique, Dillenbeck était chargé de la formation, du développement de programmes et de contenu, de l'élaboration de matériel didactique, de la production de vidéos de formation, de la formation des instructeurs, du personnel technique, des pièces, de la vente et de la garantie et de la révision des manuels et des guides techniques.

Pour satisfaire aux demandes de l'industrie et des consommateurs, la gamme de produits est régulièrement mise à jour et il faut donc que Dillenbeck se tienne au courant des changements. Lorsqu'on lui pose une question au sujet des défis à relever, Dillenbeck dit que le plus difficile est l'écriture car il est dyslexique. Il prend son temps et fait de son mieux. Dillenbeck ajoute que ses collègues l'ont beaucoup aidé et qu'au besoin, il les aidera en retour. « Nous travaillons bien ensemble et c'est une bénédiction que de les avoir. »

Parmi les autres défis à relever, Dillenbeck dit que c'est d'essayer d'être à la pointe de la technologie et de trouver de nouvelles façons d'offrir aux techniciens une instruction qui les incite à s'investir et à bien faire leur travail.

Lorsque Dillenbeck a commencé à travailler pour Lippert, il a été affecté au groupe de relations avec les concessionnaires et de publications techniques. Il servait de conseiller technique auprès des concessionnaires et offrait son assistance dans tous les secteurs, notamment les réclamations au titre de la garantie, l'approvisionnement en pièces et le dépannage. Le groupe a vite compris qu'il existait un besoin de formation des techniciens d'entretien de VR aux systèmes Lippert. L'élaboration de plans de leçon a alors commencé. Lorsque la formation a débuté, des concessionnaires ont demandé de la formation à différents systèmes. « Nous avons tenu de nombreuses réunions sur la façon d'enseigner et sur les sujets de l'enseignement. Nous avons déterminé que la meilleure façon de procéder était de commencer par les éléments fondamentaux et de passer ensuite au dépannage. Nous appelons cette méthode : ramper, marcher, courir » déclare Dillenbeck.

En tant que professionnel chevronné de la formation, Dillenbeck a été engagé par l'Association de l'industrie des véhicules récréatifs (RVIA) pour élaborer le matériel didactique destiné aux techniciens. Son implication au sein de la RVIA est né d'un besoin collectif de plus de formation et il était heureux d'en faire partie. Son ardent désir d'aider les autres se voit dans son intérêt envers Stronger than Addiction. « J'ai grandi avec un frère alcoolique. Il n'y avait pas de mécanisme de soutien et je me sentais impuissant. Je suis devenu bénévole pour appuyer ceux qui vivent cette même expérience et leur offrir de l'aide dans la mesure de mes moyens. »

Travailler dans une industrie qui fait la promotion du mode de vie en plein air ne signifie pas toujours qu'on peut goûter aux plaisirs du plein air en été. Lorsqu'on lui pose une question sur la conciliation travail-vie personnelle, Dillenbeck est d'avis que les deux sont indissociables.



« Recevoir un appel se rapportant au travail ma journée de congé ne me dérange pas car cela aide à réduire le stress d'un autre, ce qui me rend heureux. Avec le travail bénévole, j'espère que l'expérience et l'expertise que je partage auront un impact positif sur la vie des autres et cette pensée me rend heureux. »

Lorsqu'on lui demande quelles sont les compétences exigées dans son travail, Dillenbeck énumère sans hésitation une très longue liste incluant l'absence de parti pris, l'empressement à apprendre, la capacité de dépanner, la patience, être une source d'expertise, l'électricité de 12 volts, 110 volts et 240 volts, la grosse menuiserie, l'hydraulique et une bonne mémoire. Pour réussir dans n'importe quel poste, Dillenceck est persuadé que tout le monde devrait posséder ces compétences nécessaires à la vie courante : une ouverture d'esprit, la maîtrise de ses émotions, la résolution des conflits et un fort désir d'apprendre.



“

Recevoir un appel se rapportant au travail ma journée de congé ne me dérange pas car cela aide à réduire le stress d'un autre, ce qui me rend heureux.

La popularité croissante de l'industrie du VR a contribué à son expansion rapide. Le nombre croissant de VR qu'on voit sur la route exige un plus grand nombre de techniciens formés. Dillenbeck est d'avis que l'industrie pourrait améliorer la promotion des perspectives de carrière pour la jeune génération. La pérennité du secteur des VR exige de trouver une formation pour les techniciens et de la leur dispenser. Dillenbeck affirme que presque chaque concessionnaire à qui il a parlé lui dit qu'il lui faudrait de trois à cinq bons techniciens de plus. Lorsqu'on lui demande s'il a des suggestions en matière de recrutement, il est d'avis qu'il faudrait un programme de formation pratique l'été pour les étudiants du secondaire. « Nous avons eu un stagiaire dans notre groupe de formation et ça a été une bonne expérience d'apprentissage pour les deux. Pour l'étudiant, ça a été bien de voir les coulisses de

l'opération au complet et d'être en mesure de poser des questions. » Lippert offre un programme de perfectionnement au leadership pour promouvoir la croissance et l'exploration des carrières dans l'ensemble de son opération. Dans le service de Dillenbeck, quelques formateurs viennent de différents services de Lippert et ont découvert leurs talents cachés et ont fini par devenir de bons formateurs.

Vivre et apprendre sont les deux leitmotifs de Dillenbeck, mais il aurait aimé recevoir certains conseils dans sa jeunesse. J'aimerais pouvoir reculer dans le temps et dire à mon jeune moi de se joindre à l'industrie du VR plus tôt dans la vie et d'en apprendre le plus possible au sujet de cette industrie. Je n'aurais jamais cru que ça deviendrait pour moi une passion, mais c'est ce qui s'est passé. Je lui dirais aussi de suivre des cours d'enseignement et d'art oratoire.

Ces dernières années, le mentorat a suscité plus d'intérêt car la recherche a montré qu'il était essentiel au maintien en poste des employés. Dillenbeck est persuadé que Lippert est un exemple dans l'industrie du VR car l'entreprise offre un excellent programme de mentorat et favorise la croissance personnelle et professionnelle des nouveaux employés.

On constate que dans l'industrie du VR, il y a peu de femmes. Selon Dillenbeck, les femmes peuvent exceller dans tous les postes au sein de l'industrie du VR, depuis la production à l'exploitation d'une entreprise ou d'une concession, il n'y pas de limites dans l'industrie. Lorsque je travaillais pour Monaco, j'ai été formé par des techniciennes exceptionnelles. Dans les concessions, j'ai rencontré des techniciennes qui étaient meilleures que leurs collègues masculins. Même si Dillenbeck ne croit pas que les obstacles à l'entrée des femmes dans ce domaine soient nombreux, il juge que les femmes ne sont pas au courant des nombreuses possibilités qui s'offrent à elles.

La pandémie a incité le Lippert Technical Institute à reprendre l'élaboration de matériel de formation en ligne comme les webinaires, les vidéos sur le marché secondaire et le dépannage. Avec le retour à la normale, la formation en présentiel reprendra puisque tous, techniciens, personnel des pièces, représentants commerciaux et personnel de soutien, préfèrent la formation pratique.

Pour l'industrie du VR, l'avenir s'annonce prometteur. L'évolution est constante. Dillenbeck croit que la pandémie a eu des bons côtés. Elle nous a montré que passer du temps avec sa famille était bon. Trop de gens mettent le travail et gagner de l'argent au premier plan. L'industrie du VR permet aux familles de passer du temps en plein air sans trop s'éloigner de la maison. Je crois que l'industrie se rationalisera et que la construction de VR ressemblera à l'industrie automobile. L'avancement de la technologie donne des VR plus légers et plus solides, de meilleure qualité, pour répondre à l'engouement d'un nombre plus grand de gens.

QU'APPORTERA L'AVENIR à L'INDUSTRIE DU VR?



MÊME SI DILLENBECK NE CROIT PAS QUE LES OBSTACLES À L'ENTRÉE DES FEMMES DANS CE DOMAINE SOIENT NOMBREUX, IL JUGE QUE LES FEMMES NE SONT PAS AU COURANT DES NOMBREUSES POSSIBILITÉS QUI S'OFFRENT À ELLES.



L'alliance des femmes de VR projet terne au fabuleux