

Orne

# Quand Alençon rime avec ambition

Une équipe soudée, des initiatives et des projets en adéquation avec les demandes des élèves : les établissements que *La Tribune des Auto-Écoles* a rencontrés ont trouvé la recette du succès ! Un cocktail efficace, qui peut cependant se décliner de différentes manières comme le démontre ce reportage.



ville d'Alençon

À vis de tempête sur Alençon ! Ce jour-là, Météo France conseille vivement d'éviter de sortir dans la partie nord du pays. Un piéton parisien vient de trouver la mort dans la Capitale, suite à la chute d'un panneau publicitaire et, sur toute la moitié nord de l'hexagone, vents forts et pluies torrentielles animent le ciel. En pénétrant dans l'auto-école d'Isabelle Rousseau, on a pourtant l'impression de rentrer au chaud, comme si ce petit bout de femme énergique jouait les rayons de

soleil. Isabelle Rousseau est installée ici depuis juillet 2005. Auparavant, elle a été tour à tour, gérante d'une entreprise dans le bâtiment, épicière, et patronne d'une crêperie. « Il y a cinq ans, mes enfants en avaient marre de la restauration et je sentais que c'était le moment ou jamais de changer une nouvelle fois de métier, se souvient-elle. Mon fils trouvait que j'avais été une bonne accompagnatrice en conduite accompagnée, alors j'ai vendu la crêperie et je me suis inscrite à la formation Bepecaser. » Tambour battant, cette quadra

aux allures d'adolescentes réussit son examen, se fait embaucher chez des collègues pour se débarrasser des 4 800 heures de pratique obligatoires, en profite pour découvrir les rouages particuliers de l'auto-école... et crée la sienne dans les meilleurs délais.

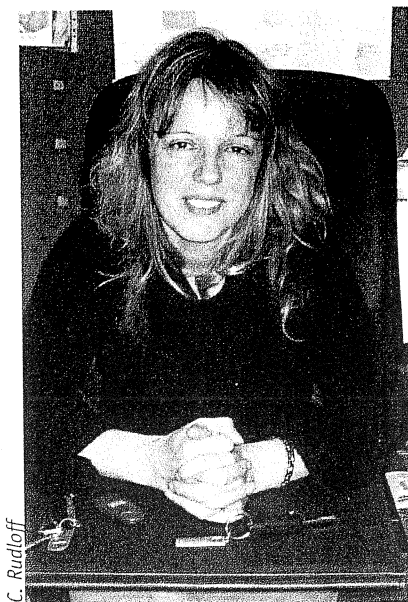
À proximité de la gare l'emplacement ne pourrait être meilleur. Idéal pour les élèves, parce que l'école de conduite est située sur un axe passant, à proximité d'un lycée. Idéal pour la gérante aussi, parce que l'entreprise est à mi-chemin entre sa maison, l'entreprise de son mari dont elle assure le secrétariat et le lycée de ses enfants, le tout dans un rayon de moins de 500 mètres. Un équilibre personnel et professionnel qu'Isabelle Rousseau considère comme un gage de réussite. Et qu'elle continue à promouvoir tant pour l'aménagement des locaux que dans sa politique de ressources humaines. En effet, dès le départ, cette gérante atypique a conçu son agence comme un lieu de vie, où chaque participant disposerait d'un espace adapté à ses besoins. Au final, le bureau de la directrice est au centre d'un complexe qui comprend une vaste salle de code, un coin bureau pour les monitrices, une cuisine équipée et un cabinet de toilette.

## Une gérante féministe

Si le décor est empreint de féminité, c'est bien de fémi-

nisme qu'il s'agit en ce qui concerne la gestion de l'établissement. Premier indice, le nom de l'auto-école, qui est aussi celui de la gérante, et notamment son prénom, écrit presque comme une revendication. Pour Isabelle Rousseau, c'est un symbole de l'état d'esprit de l'auto-école. « Je ne veux pas vendre du permis, je pense qu'en tant que femme, nous apportons autre chose en voiture, dit-elle. Avant mes élèves, j'ai été nulle en conduite et je m'en souviens. Aujourd'hui, j'encourage les femmes de 45 ans qui veulent reprendre leur voiture pour faire leurs courses et retrouver leur indépendance. Quant aux élèves de 18 ans, ils nous considèrent, moi et mes monitrices, comme des confi-

Suite page 30



C. Rudloff

Isabelle Rousseau : « Mon but, c'est que les filles arrivent au travail avec le sourire »



François Quatreboeufs : « Les relations avec l'administration sont excellentes. »

➤ Suite de la page 29

dentes. Ils peuvent nous dire des choses qu'ils ne confieront jamais à leurs parents. Nous sommes des adultes accessibles et l'on arrive parfois à dénouer des situations qui leur paraissent insurmontables. Les parents le savent, ils nous font confiance. » Mi-maman, mi-travailleur social, Isabelle Rousseau écoute, secoue et accompagne ses élèves tout en leur apprenant à conduire. Elle estime que cela fait partie des services de son auto-école.

## Un succès fulgurant

Sa philosophie a tout l'air de plaire : en un peu plus d'un an, son école de conduite a connu un succès fulgurant. Coup de chance au début : un collègue qui fermait à proximité propose à Isabelle Rousseau de récupérer sa clientèle. Cet apport imprévu lui permet d'embaucher son premier salarié... rapidement remplacé par une salariée, avant qu'une troisième monitrice vienne compléter l'équipe. La gérante connaissait Gaëlle – rencontrée en formation – et Nathalie – une ancienne collègue – avant de leur faire signer leur contrat

de travail. Aucune n'a hésité à laisser tomber sa situation pour prendre cette place. Salaire, attention, valorisation, voire tolérance, ont – semble-t-il – pesé dans la balance. « Mon but, c'est que les filles arrivent avec le sourire, revendique Isabelle Rousseau. L'une veut la télé pour l'heure du déjeuner ? Je ne vois pas de raison de l'en priver. L'autre a envie de lancer le BSR ? Nous en parlons, car le développement de l'auto-école dépend autant d'elles que de moi. Je comprends aussi les problèmes de jeunes mamans. Si l'une d'elles est malade, je préfère qu'elle se repose une journée plutôt que de propager sa grippe ici. » De-là à penser que la patronne est trop coulante, il y a un fossé. « Attention, je suis exigeante, complète-t-elle. Pour 2007, j'ai fixé des objectifs : je veux que nous remontions le taux de réussite de 10 %. C'est énorme, mais je pense qu'elles en sont capables, et que notre équipe fonctionne assez bien pour y parvenir. » Au final, après 18 mois d'activité à son compte, Isabelle Rousseau fourmille d'enthousiasme et de nouveaux projets. Elle réfléchit à l'achat d'un véhicule automatique, pour faciliter l'apprentissage

des élèves désintéressés par la mécanique... Et se réjouit, pour le moment, de disposer de suffisamment de places d'examens pour ne pas avoir à refuser les « cas désespérés ». Encore une mission pour cette mère Thérèse de l'auto-école !

## Bons coefficients, places en nombre

À quelques centaines de mètres de là, François Quatreboeufs, président départemental du CNPA, confirme l'absence de problèmes de places d'examens dans le département, malgré la mise en place récente de la nouvelle méthode de répartition. Les bonnes relations entretenues avec les administrations depuis des années y participent certainement. « Pour l'instant, le nouveau calcul ne pose pas de problèmes, d'autant que nous avons de très bons coefficients, de l'ordre de 2 en permis B, indique-t-il. Cela ne nous empêche pas de nous réunir en comité local de suivi et d'améliorer le produit. Lors de la dernière réunion, nous avons proposé que des élèves en échec sur un autre centre d'examen puissent obtenir une place, sur présentation d'un justificatif de déménagement ou de changement de lycée, et d'une lettre de motivation. L'idée a été acceptée, ce qui va nous permettre de prendre les transferts. » Si tout va bien avec les services du permis de conduire, le délégué syndical n'est pas positif sur tous les aspects de la profession. Même si la situation s'améliore, François Quatreboeufs estime que les tarifs sont encore trop bas à Alençon et dans les environs. « Quand on passe sa capaci-

té de gestion, on se rend compte des tarifs qu'il faudrait appliquer pour être vraiment rentables, dit-il. Or, même s'il n'y a pas de guerre ouverte, nous avons tout de même dans le département des auto-écoles qui proposent des forfaits à 650 euros. Je ne sais pas comment ils font pour vivre ! »

De son côté, cet exploitant, moniteur depuis près de 30 ans a trouvé sa voie dans la diversification. Passionné de moto, il a forgé sa réputation dans l'enseignement deux-roues, avant de s'installer sur un boulevard circulaire d'Alençon, il y a une dizaine d'années. Après une période de hauts et de bas, son établissement a aujourd'hui trouvé sa taille de croisière. Une taille familiale, puisque les deux moniteurs salariés ne sont autres que les enfants de François Quatreboeufs. Avec Benjamin, il partage sa passion pour les courses et organise des virées pour assister à des compétitions sur circuit.

## Un rythme familial

Depuis l'arrivée d'Émilie en juillet, chacun a trouvé le bon rythme. « Désormais, je conduis un peu moins, je fais un peu de code à la demande en journée et je consacre plus de temps aux tâches administratives, explique le papa-gérant. Travailler ensemble nous permet d'avoir des horaires décents. On ne travaille pas le samedi après-midi et jamais le soir après 19 heures. Pour la première fois depuis longtemps, j'ai pu prendre trois semaines de vacances cette année ! »

En plus des formations A et B, l'auto-école Alençon Conduite propose le BSR, mais sans plaisir particulier :

en effet, la plupart des parents se comporteraient en consommateurs, exigeant une disponibilité immédiate, à des prix au ras des pâquerettes. « Mais c'est un bon semis », tempère François Quatreboeufs. Plus facile, le permis bateau est ici un gagne-pain efficace. « Je le sous-traite à un collègue qui vient dispenser les cours sur deux sessions annuelles. Je n'ai qu'à prendre les inscriptions et lui prêter ma salle de code. Il est ici comme chez lui. Je lui fournis un double des clés. En contrepartie, il me rétrocède un pourcentage par participant. » Au total, la situation est donc plutôt positive dans cette auto-école également. François Quatreboeufs, qui espère transmettre son entreprise à ses enfants, prépare de nouveaux projets. En 2007, il devrait ouvrir un nouveau bureau.

## Expansion express

Pour finir ce tour des auto-écoles alençonnaises, rendez-vous est pris avec les gérants de Stop auto-école. Implantés en plein centre-ville, ce couple de jeunes parents s'en

sort également avec panache, avec des méthodes et des ambitions encore différentes. En effet, depuis qu'ils ont repris cet établissement en l'an 2000, ils l'ont considérablement transformé. Passés de 40 à 110 m<sup>2</sup>, ils ont réussi à développer de nombreuses formations. « **Christelle [ Picault ]** m'a rejoint fin 2001 et nous nous sommes très vite retrouvés débordés, raconte **Thierry Monniette**. Nous avons donc embauché **Sébastien** en 2002, puis **Valentin** deux ans plus tard et, en 2006, **Noémie** et **Auréli** sont venues grossir l'équipe. » Cette croissance salariale aurait pu transformer l'atmosphère de l'auto-école, mais les gérants ont tenu à y préserver une ambiance familiale. « Nous avons été vigilants lors des recrutements et nous faisons tout, au quotidien, pour garder un climat agréable, poursuit le co-gérant. Ici, les moniteurs sont aux 35 heures et font rarement des heures supplémentaires. Les plannings sont organisés en fonction de leurs vies de famille, les salaires progressent petit à petit et sont complétés par un système d'épargne salariale. Et, surtout, la gestion est transparente et le dialogue, permanent. » Dans le contexte actuel de pénurie de moniteurs, les gérants de Stop Auto-école ont eu la chance inouïe de réunir une équipe conforme à leurs exigences. Il faut dire qu'en matière de recrutement, ils disposent d'un atout indéniable depuis qu'ils ont ajouté la préparation au Bepecaser à leur carte. Une jolie aventure : « J'ai toujours voulu devenir monitrice d'auto-école,

mais j'ai tout de même fait des études, pour faire plaisir à mes parents, rapporte **Christelle Picault**. Quand j'ai eu envie de me perfectionner, ces diplômes universitaires ont été utiles : ils ont permis à **Thierry** de m'inscrire, presque dans mon dos, à la formation au BAFM, que j'ai obtenu fin 2004. » Depuis cette date, un nouveau centre de formation est né et trois sessions de préparation au Bepecaser ont déjà été organisées. En plus, Stop Auto-école propose, pour ses collègues, les stages de réactualisation des connaissances. Désireux de développer leur entreprise, pour sortir du B, progresser et proposer une évolution à leurs salariés, **Christelle Picault** et **Thierry Monniette** ne font pas les choses à moitié. L'an passé, ils ont envoyé l'un de leurs employés passer la mention deux-roues et proposent, depuis sa réussite, la formation moto. En 2003, ils avaient déjà monté un deuxième établissement en périphérie d'Alençon, une autre manière d'agrandir l'entreprise. Mais il reste encore de nombreux chantiers à mener : cette année, **Thierry Monniette** ambitionne de proposer des CACES et de passer à son tour la mention deux-roues. L'année suivante, ce sera le tour des mentions PL et autocar. Quant à **Christelle Picault**, elle s'apprête à partir à Nevers (58) pour suivre la formation d'animateur permis à points, qui ouvrira encore de nouveaux débouchés à l'établissement... Une nouvelle étape avant l'ouverture d'un troisième bureau, l'année prochaine. À Alençon, l'ambition est décidément le moteur de la réussite ! ■

**Cécile Rudloff**

## Cartes d'identité

### Auto-école Isabelle Rousseau

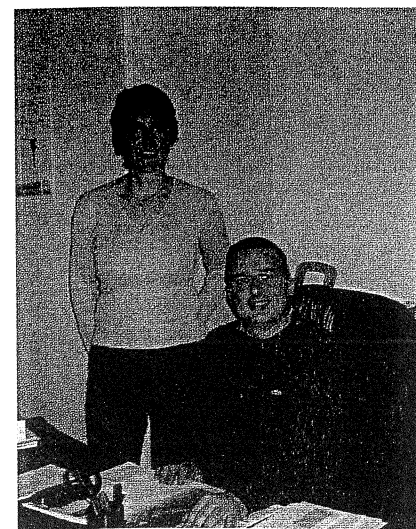
**Gérante :** Isabelle Rousseau  
**Effectifs :** deux monitrices, dont l'une à temps partiel  
**Formations proposées :** B, AAC, perfectionnement  
**Inscriptions :** 150 en 2006  
**Véhicules :** une C4 et deux Opel Meriva (flotte en cours de changement)  
**Tarifs :** 920 € l'équivalent du forfait 20 heures, 30 € l'heure de conduite supplémentaire

### Alençon Conduite

**Gérant :** François Quatreboeufs  
**Effectifs :** deux salariés  
**Formations proposées :** A, B, AAC, permis bateau, BSR  
**Inscriptions :** une soixantaine d'inscriptions au permis A, 85 en B. Une cinquantaine de BSR.  
**Véhicules :** deux Polo VW, une Audi A2, quatre Honda CB 500, une Honda 125 CG, un scooter Honda, une remorque Barbot  
**Tarifs :** 907 € l'équivalent du forfait 20 heures, 32 € l'heure supplémentaire

### Stop Auto-école

**Gérants :** Christelle Picault et Thierry Monniette  
**Effectifs :** quatre moniteurs  
**Formations proposées :** A, B, Eb, AAC, Bepecaser, stages de réactualisation des connaissances  
**Inscriptions :** 200 inscriptions au permis B en 2006, une quinzaine de A  
**Véhicules :** quatre Clio, un Scénic, une C2 automatique, deux 500 CBF Honda, une 125 Yamaha, deux scooters, une remorque  
**Tarifs :** environ 920 € l'équivalent du forfait 20 heures, 32 € l'heure supplémentaire



**Christelle Picault et Thierry Monniette :**  
« Nous tenons à conserver une ambiance familiale. »