

CQP Responsable d'exploitation de stationnement

RNCP35868 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	340
Formacode(s)	32139, 32652, 42850
Code(s) ROME	K2502
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3034 — Services de l'automobile (Commerce et réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle, activités connexe, contrôle technique automobile, formation des conducteurs)
Date d'enregistrement	15/09/2021
Date d'échéance	15/09/2024

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

- CPNE des services de l'automobile

<https://www.services-automobiles.fr>

cpne des services de l'automobile

<https://www.services-automobile.fr>

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
APMS	39317884300040	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CQP « Responsable d'Exploitation de Stationnement » a été créé par la commission paritaire nationale d'octobre 2009. Accord paritaire relatif au RNQSA et RNCSA pour l'année 2010 (CQP modulaire).

Conformément à l'accord paritaire national du 20 janvier 2004 et à l'avenant n° 71 du 3 juillet 2014 relatif aux classifications et aux qualifications professionnelles, à l'insertion et à la formation professionnelle, modifié par avenant n° 81 du 19 octobre 2016, étendu par arrêté du 21 mars 2017 (J.O. du 1er avril), un CQP est une certification délivrée par la branche, attestant de l'acquisition des connaissances professionnelles nécessaires pour exercer un emploi correspondant à une qualification de branche.

A chaque qualification de branche est associé, sauf si la certification de la qualification ne peut être reconnue que par un diplôme d'Etat, ou sauf exception définie par la commission paritaire nationale, un certificat de qualification professionnelle (CQP) qui est mentionné à la rubrique "mode d'accès" de la fiche de qualification considérée. Le contenu de chaque CQP est décrit dans un "référentiel", document de référence établi par l'ANFA. Le processus de création et de modification des référentiels de CQP est fixé par délibération paritaire adoptée en commission paritaire nationale. Un accord paritaire national annexé à la convention collective définit les publics visés, les conditions d'obtention des CQP, et plus généralement les missions dévolues à l'ANFA pour la gestion du dispositif.

La Commission Paritaire Nationale décide, par délibération paritaire, de la création ou bien de la rénovation d'une

fiche de qualification et engage l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) dans la conception du CQP afférent. Ce projet est présenté par l'ANFA à un Groupe Technique Paritaire (GTP), composé de « référents qualification » désignés par les organisations patronales et syndicales de salariés pour avis et validation auprès de la CPN.

Un GTP spécifique à la filière est ainsi organisé, au minimum une fois tous les deux ans, afin d'étudier les évolutions du marché du travail et les impacts sur les besoins en compétence des professionnels du secteur.

Ces réflexions sont alimentées par les études réalisées par l'observatoire de la branche.

Le titulaire de la certification assure la responsabilité de l'exploitation d'un ou plusieurs sites de stationnement.

Le responsable d'exploitation de stationnement est positionné à l'échelon 20 dans la convention collective des services de l'automobile N°3034.

ACTIVITÉS VISÉES

Activités commerciales :

accueil, information et assistance à la clientèle,

contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales,

réalisation des encaissements,

réalisation des abonnements et forfaits,

traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

Activités relatives à l'exploitation de stationnement :

organisation, contrôle et participation à l'ensemble des activités nécessaires à l'exploitation,

suivi de la maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage,

responsabilité de l'organisation de la collecte,

établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité,

réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables,

établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,

application des règles, procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

Activités de gestion, d'organisation et de management :

encadrement du personnel de l'exploitation,

appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation alternées,

participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser des dépannages et déblocages courants en respectant la réglementation électrique en vigueur pour maintenir les équipements du parc de stationnement (équipement de péage, de signalisation, de paiements) en état de fonctionnement

Interpréter un synoptique de péage en s'appuyant sur les signaux (alarmes) afin de définir la complexité d'une panne

· Alerter les personnes ressource au sein de l'équipe en s'appuyant sur les procédures à appliquer en cas d'alarme et dysfonctionnement des équipements afin de réaliser le dépannage des équipements rapidement

Réaliser le reporting des incidents en respectant les procédures en vigueur dans l'entreprise afin d'en conserver une traçabilité

· Préparer et baliser la zone à nettoyer en respectant les procédures qualité, sécurité, environnement (EPI, EPC) en vigueur dans l'entreprise afin de garantir la sécurité des agents et des usagers.

Sélectionner les outils de nettoyage adaptés en s'appuyant sur les techniques de nettoyage manuelles afin de nettoyer la zone.

· Sélectionner les produits adaptés en s'appuyant sur la connaissance des principaux produits de nettoyage, de leur utilisation, de leur dangerosité afin de nettoyer la zone.

Utiliser les outils de nettoyage manuels (chariot de nettoyage) et motorisés (monobrosse) en respectant les procédures qualité, sécurité, environnement afin de maintenir le parc de stationnement en état de propreté.

Réaliser l'entretien et le stockage du matériel de nettoyage en respectant les procédures d'entretien afin de les maintenir en état de fonctionnement.

Réaliser la collecte des fonds en respectant les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise, afin de les centraliser et les sécuriser.

Réaliser des encaissements manuels et automatiques à l'aide d'un logiciel d'encaissement et d'édition de facture, en fonction des différents types de paiements et d'abonnements en vigueur dans l'entreprise.

Réaliser des rapprochements fiche vacation / fonds de caisse en respectant les modalités de la réalisation de la collecte, afin d'assurer la traçabilité des fonds.

Transmettre les informations par oral et par écrit (main courante, cahier de consigne, établissement des comptes rendus) pour en informer son équipe et sa hiérarchie

Identifier les points constitutifs d'un parking (entrées, sorties, bornes de paiements, ascenseur, escaliers, interphone), en s'aidant du plan de l'infrastructure, pour permettre une circulation fluide et assurer la sécurisation des biens et personnes.

Assurer une surveillance régulière à l'aide de moyens différents (ronde générale, ronde sécuritaire, surveillance vidéo) et en s'appuyant sur les actions à réaliser à sa prise de poste, afin de sécuriser le parc de stationnement.

Interpréter les signaux relayés par la centrale d'équipements en appliquant les procédures adaptées afin de détecter rapidement un problème imminent sur un appareil de sécurité.

Contrôler visuellement le fonctionnement du matériel de sécurité (centrales de détection de gaz, compartimentage, matériel de ventilation/désenfumage), en respectant les procédures et les limites de son intervention, afin de relever un éventuel dysfonctionnement.

Contrôler périodiquement des équipements de sécurité (vérification des systèmes d'alimentation électriques, relevé hebdomadaire des installations fixes d'extinction automatique à eau) en appliquant la réglementation incendie en vigueur et en respectant les limites de son intervention, afin de relever un éventuel dysfonctionnement

Rendre compte des dysfonctionnements en utilisant les procédées de report d'information (main courante, dans le logiciel de gestion de maintenance, dans le registre de sécurité) afin d'en informer sa hiérarchie, les autorités et d'en conserver une traçabilité.

Effectuer une levée de doute en distinguant un dysfonctionnement du matériel de sécurité (système de sécurité Incendie), d'une alerte réelle de risque majeur (incendie, inondation, risque électrique...) afin de sécuriser l'exploitation, les biens et les personnes

Mettre en place les premières mesures de sécurité en cas de risque majeur, en adoptant un comportement adapté, en alertant (utilisation de l'interphonie d'évacuation, appel aux pompiers) et en respectant les règles de sécurité en lien avec les procédures en place dans l'organisation, afin de sécuriser l'exploitation, les biens et les personnes.

Accueillir le client sur site en appliquant les règles de communication et les critères satisfaction client en vigueur dans l'entreprise afin de donner une bonne image de l'entreprise.

· Accueillir le client à distance en appliquant les règles de communication et les critères satisfaction client en vigueur dans l'entreprise afin de donner une bonne image de l'entreprise.

Informar le client en appliquant les règles de communication et les critères de satisfaction client en vigueur dans l'entreprise afin de répondre aux attentes du client

Adapter sa réponse et son attitude en utilisant les techniques de communication et en demandant l'appui d'un tiers en cas de danger (hiérarchie, collègues, autorités), afin de gérer les réactions d'agressivité · Adopter le bon comportement en respectant les règles de mise en sécurité personnelle afin de faire face à des situations d'attaques ou de braquage.

Identifier les demandes et problématiques des clients en fonction de leur nature (problèmes de carte non lue, de plaque minéralogique non lue, accès à des zones d'abonnements privés) et de la typologie de clientèle (clientèle abonnée, clientèle horaire), afin d'apporter une réponse rapide.

Résoudre les problèmes des clients en fonction de leur nature (problèmes de carte non lue, de plaque minéralogique non lue, accès à des zones d'abonnements privés) afin de maintenir la satisfaction client.

· Mesurer l'impact de l'utilisation des produits et services en s'appuyant sur des informations statistiques, afin de suivre le chiffre d'affaire de son exploitation et d'en informer la direction commerciale.

Collecter les besoins et les attentes des clients de son exploitation en fonction de l'offre de service de l'entreprise, afin de les transmettre à la direction commerciale.

Proposer des services associés en fonction du lieu de la fréquentation, du type de personne utilisant le parc de stationnement, afin de développer l'activité de son exploitation.

Contrôler la bonne mise en œuvre des campagnes de commercialisation et/ou d'information auprès du public selon les règles en vigueur dans l'entreprise, afin de développer l'activité de son exploitation.

Assurer une veille réglementaire, commerciale et tarifaire en s'appuyant sur la réglementation des parcs de stationnement et des offres de services concurrentes, afin de contribuer à la mise en place d'actions commerciales ·

Etablir une procédure de réclamation en s'appuyant sur les outils de satisfaction client afin d'apporter un traitement rapide et efficace.

Elaborer et mettre en place un système de suivi des traitements des réclamations afin de participer à l'amélioration continue de la qualité de service

Identifier le dysfonctionnement lié à la réclamation en questionnant le client afin de lui apporter une réponse satisfaisante

Traiter la réclamation du client à l'aide de procédures établies, afin de lui apporter une réponse satisfaisante ·

Analyser les chiffres de l'année antérieure en s'appuyant sur les notions budgétaires (prévisions d'activité,

engagement, enveloppe budgétaire...), afin d'anticiper et évaluer les moyens nécessaires à l'activité pour l'exercice budgétaire N+1.

Elaborer un budget en tenant compte des différents postes de dépenses (investissement, technique, masse salariale) et en appliquant les règles budgétaires en vigueur dans l'entreprise afin de l'optimiser.

Apporter son expertise technique en s'appuyant sur ses connaissances et sa veille des équipements et technologies d'un parc de stationnement pour la négociation et/ou le renouvellement des contrats de maintenance.

Établir un cahier des charges en s'appuyant sur son expertise technique des équipements (nature, fonctionnement, composition, entretien) afin de faire appel à des fournisseurs adaptés à la maintenance de son exploitation.

Effectuer un suivi de son réseau de fournisseurs, afin de s'assurer des conditions de réalisation des contrats.

Créer des outils, en s'appuyant sur l'ensemble des données permettant le suivi quantitatif de l'activité (fréquentation, CA, type de client, type de contrat, taux de remplissage, taux de rotation...) afin d'effectuer les contrôles adaptés à l'activité

· Créer des procédures, en s'appuyant sur l'ensemble des données permettant le suivi quantitatif de l'activité (fréquentation, CA, type de client, type de contrat, taux de remplissage, taux de rotation...) afin d'effectuer des remontées d'information à sa direction.

Etablir des tableaux de bord en s'appuyant sur l'ensemble des données permettant le suivi quantitatif de l'activité (fréquentation, CA, type de client, type de contrat, taux de remplissage, taux de rotation...) afin de reporter les indicateurs de l'activité. · Faire une analyse comparative des indicateurs de l'activité d'une année à l'autre en s'appuyant sur les outils/procédures de vérification de sincérité budgétaire afin d'élaborer des propositions d'optimisation de l'activité de son exploitation.

Elaborer un planning d'intervention en tenant compte de l'activité, des roulements des jours de congés, en identifiant les activités nécessitant des habilitations particulières et en tenant compte des règles régissant le code du travail (durée de travail, temps de repos obligatoires, travail de nuit, affectations dominicales), afin d'assurer une continuité de service dans l'exploitation.

Modifier un planning d'intervention en tenant compte de l'activité, des roulements des jours de congés, en identifiant les activités nécessitant des habilitations particulières et en tenant compte des règles régissant le code du travail (durée de travail, temps de repos obligatoires, travail de nuit, affectations dominicales), afin d'assurer une continuité de service dans l'exploitation en cas d'imprévus.

Evaluer la charge de travail des collaborateurs en tenant compte de l'activité, des roulements des jours de congés, en identifiant les activités nécessitant des habilitations particulières et en tenant compte des règles régissant le code du travail (durée de travail, temps de repos obligatoires, travail de nuit, affectations dominicales), afin de s'adapter aux variations d'activité.

Mettre en œuvre des procédures de suivi des encaissements en s'appuyant sur les modalités de réalisation de collecte de fond, afin d'éviter les erreurs monétiques.

Contrôler la validité et le suivi de circuit de collecte et des encaissements selon différentes modalités de vérification (états statistiques, contrôles aléatoires et croisés) afin d'effectuer un suivi des comptes bancaires de l'exploitation.

Mettre en place des process de collecte de fonds en appliquant les règles de sécurisation des fonds, afin d'assurer la sécurité des salariés et des fonds

Préparer les travaux d'entretien et de nettoyage en prenant en compte la réglementation et en vérifiant le niveau d'habilitation des intervenants internes et externes afin d'assurer les activités d'entretien, de maintenance et de nettoyage de l'exploitation

Déterminer les seuils de réapprovisionnement en fournitures en tenant compte des suivis des stocks et de la nocivité des produits afin d'assurer les activités d'entretien, de maintenance et de nettoyage de l'exploitation.

Superviser le stockage et l'utilisation des produits de nettoyage en fonction de leur dangerosité dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise, afin d'assurer la sécurité des salariés et des clients de l'exploitation.

Rédiger des règles et des procédures au sein de son exploitation en s'appuyant sur le code du travail traitant de la sécurité du personnel et de la réglementation ERP- PS (établissement recevant du public-parking de stationnement), afin d'assurer la sécurité de ses collaborateurs et des intervenants extérieurs

Suivre et contrôler les activités d'entretien des appareils de sécurité en vérifiant la bonne mise en œuvre des contrats de maintenance liés aux équipements sécuritaires et renseignant le registre de sécurité, afin de les maintenir en état de fonctionnement et d'en vérifier leur conformité au regard de la réglementations ERP- PS (établissement recevant du public-parking de stationnement).

Contrôler le niveau de connaissances des collaborateurs et des intervenants extérieurs en matière de sécurité en vérifiant la bonne utilisation des équipements de sécurité (EPI/EPC) et en s'assurant de leur niveau d'habilitation dans le cadre d'activité le nécessitant, afin d'assurer leur sécurité.

Réaliser un journal de suivi de caisse en s'appuyant sur les règles de comptabilité analytique afin de vérifier des encaissements de manière journalière, hebdomadaire et mensuelle et d'éditer les factures.

Gérer les commandes des fournisseurs en mettant en place des procédures de classement administratif et en s'appuyant sur la réglementation, afin d'assurer le suivi administratif de l'exploitation.

Animer une équipe, en communiquant efficacement et en s'appuyant sur les facteurs de motivation, afin d'entretenir la performance individuelle et collective.

Choisir et appliquer une sanction disciplinaire adaptée en respectant les éléments juridiques pour constituer un dossier conforme à la réglementation

· Mesurer les compétences de ses collaborateurs en déterminant les écarts entre compétences requises et réelles, en analysant et en exploitant les grilles d'entretiens annuels et professionnels afin de communiquer un plan de progrès individuel et collectif et de déléguer des tâches selon le profil du collaborateur

Elaborer un plan de formation interne/ou externe en analysant, exploitant les grilles d'entretien annuels et professionnels et en prenant en compte des éléments juridiques liés au management pour développer les compétences individuelles et collectives de ses collaborateurs.

Coachier les collaborateurs et l'équipe en les impliquant dans un projet collectif pour développer la performance individuelle et collective

Réaliser les entretiens annuels et professionnels en mesurant le niveau de compétences des collaborateurs afin de leur faire un feed-back et de leur fixer des axes de progrès

Renseigner les documents de synthèse de l'entretien en respectant la législation concernant les entretiens annuels et professionnels afin d'en conserver une traçabilité

Déterminer le profil recherché, en identifiant les aptitudes et compétences visées par le poste, afin de rédiger une annonce de recrutement dans le respect de la réglementation.

Sélectionner les candidatures en s'appuyant sur les aptitudes et compétences visées afin de recevoir des candidats correspondant au profil recherché.

.

Conduire un entretien en appliquant des techniques de questionnement, d'écoute, en prenant des notes et en respectant la législation concernant le recrutement, afin de repérer les aptitudes et compétences correspondant au poste visé.

Rédiger un compte rendu d'entretien en s'appuyant sur ses notes et en respectant la législation concernant le recrutement afin de conserver une traçabilité et faire un feed-back au candidat

Accompagner et suivre le collaborateur en s'appuyant sur les étapes du parcours d'intégration de l'entreprise afin de faciliter sa prise de poste et favoriser son intégration au sein de l'équipe et de l'entreprise.

Blocs de compétences

RNCP35868BC01 — Gestion courante du parc de stationnement

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser des dépannages et déblocages courants en respectant la réglementation électrique en vigueur pour maintenir les équipements du parc de stationnement (équipement de péage, de signalisation, de paiements) en état de fonctionnement -
- Interpréter un synoptique de péage en s'appuyant sur les signaux (alarmes) afin de définir la complexité d'une panne
- Alerter les personnes ressource au sein de l'équipe en s'appuyant sur les procédures à appliquer en cas d'alarme et dysfonctionnement des équipements afin de réaliser le dépannage des équipements rapidement
- Réaliser le reporting des incidents en respectant les procédures en vigueur dans l'entreprise afin d'en conserver une traçabilité - Préparer et baliser la zone à nettoyer en respectant les procédures qualité, sécurité, environnement (EPI, EPC) en vigueur dans l'entreprise afin de garantir la sécurité des agents et des usagers. Sélectionner les outils de nettoyage adaptés en s'appuyant sur les techniques de nettoyage

manuelles afin de nettoyer la zone.

- Sélectionner les produits

adaptés en s'appuyant sur la connaissance des principaux produits de nettoyage, de leur utilisation, de leur dangerosité afin de nettoyer la zone.

- Utiliser les outils

de nettoyage manuels (chariot de nettoyage) et motorisés (monobrosse) en respectant les procédures qualité, sécurité, environnement afin de maintenir le parc de stationnement en état de propreté.

- Réaliser l'entretien

et le stockage du matériel de nettoyage en respectant les procédures d'entretien afin de les maintenir en état de fonctionnement. - Réaliser la collecte des fonds en respectant les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise, afin de les centraliser et les sécuriser.

- Réaliser des

encaissements manuels et automatiques à l'aide d'un logiciel d'encaissement et d'édition de facture, en fonction des différents types de paiements et d'abonnements en vigueur dans l'entreprise.

- Réaliser des

rapprochements fiche vacation / fonds de caisse en respectant les modalités de la réalisation de la collecte, afin d'assurer la traçabilité des fonds.

- Transmettre les

informations par oral et par écrit (main courante, cahier de consigne, établissement des comptes rendus) pour en informer son équipe et sa hiérarchie

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Suite à un parcours de formation :

Entretien avec le candidat portant sur la gestion courante du parc de stationnement et plus précisément sur :

- les techniques d'entretien pour nettoyer une surface
- Les activités de maintenance des appareils
- Les activités d'encaissement et de collecte

RNCP35868BC02 — Sécurisation de l'exploitation, des biens et des personnes

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les points

constitutifs d'un parking (entrées, sorties, bornes de paiements, ascenseur, escaliers, interphone), en s'aidant du plan de l'infrastructure, pour permettre une circulation fluide et assurer la sécurisation des biens et personnes.

- Assurer une surveillance

régulière à l'aide de moyens différents (ronde générale, ronde sécuritaire, surveillance vidéo) et en s'appuyant sur les actions à réaliser à sa prise de poste, afin de sécuriser le parc de stationnement.

- Interpréter les signaux

relayés par la centrale d'équipements en appliquant les procédures adaptées afin de détecter rapidement un problème imminent sur un appareil de sécurité.

- Contrôler visuellement le

fonctionnement du matériel de sécurité (centrales de détection de gaz, compartimentage, matériel de ventilation/désenfumage), en respectant les procédures et les limites de son intervention, afin de relever un éventuel dysfonctionnement.

- Contrôler périodiquement

des équipements de sécurité (vérification des systèmes d'alimentation électriques, relevé hebdomadaire des installations fixes d'extinction

automatique à eau) en appliquant la réglementation incendie en vigueur et en respectant les limites de son intervention, afin de relever un éventuel dysfonctionnement

- Rendre compte des

dysfonctionnements en utilisant les procédés de report d'information (main courante, dans le logiciel de gestion de maintenance, dans le registre de sécurité) afin d'en informer sa hiérarchie, les autorités et d'en conserver une traçabilité.

- Effectuer une levée de

doute en distinguant un dysfonctionnement du matériel de sécurité (système de sécurité Incendie), d'une alerte réelle de risque majeur (incendie, inondation, risque électrique...) afin de sécuriser l'exploitation, les biens et les personnes

- Mettre en place les

premières mesures de sécurité en cas de risque majeur, en adoptant un comportement adapté, en alertant (utilisation de l'interphonie d'évacuation, appel aux pompiers) et en respectant les règles de sécurité en lien avec les procédures en place dans l'organisation, afin de sécuriser l'exploitation, les biens et les personnes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Suite à un parcours de formation :

Questionnaire portant sur les règles de sécurité et la réglementation au sein d'un parc de stationnement selon un sujet modèle fourni par l'ANFA.

RNCP35868BC03 — Gestion de la relation client au sein de l'exploitation de stationnement

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir le client

sur site en appliquant les règles de communication et les critères satisfaction client en vigueur dans l'entreprise afin de donner une bonne image de l'entreprise.

- Accueillir le client

à distance en appliquant les règles de communication et les critères satisfaction client en vigueur dans l'entreprise afin de donner une bonne image de l'entreprise.

- Informer le client

en appliquant les règles de communication et les critères de satisfaction client en vigueur dans l'entreprise afin de répondre aux attentes du client

- Adapter sa réponse

et son attitude en utilisant les techniques de communication et en demandant l'appui d'un tiers en cas de danger (hiérarchie, collègues, autorités), afin de gérer les réactions d'agressivité

- Adopter le bon

comportement en respectant les règles de mise en sécurité personnelle afin de faire face à des situations d'attaques ou de braquage.

- Identifier les

demandes et problématiques des clients en fonction de leur nature (problèmes de carte non lue, de plaque minéralogique non lue, accès à des zones d'abonnements privés) et de la typologie de clientèle (clientèle abonnée, clientèle horaire), afin d'apporter une réponse rapide.

- Résoudre les

problèmes des clients en fonction de leur nature (problèmes de carte non lue, de plaque minéralogique non lue, accès à des zones d'abonnements privés) afin de maintenir la satisfaction client.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Suite à un parcours de formation :

Mise en situation portant sur la résolution d'un problème conflictuel rencontré par un client au sein du parc de stationnement sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA.

RNCP35868BC04 — Gestion commerciale d'une exploitation de stationnement

LISTE DE COMPÉTENCES

- Mesurer l'impact de l'utilisation des produits et services en s'appuyant sur des informations statistiques, afin de suivre le chiffre d'affaire de son exploitation et d'en informer la direction commerciale.
- Collecter les besoins et les attentes des clients de son exploitation en fonction de l'offre de service de l'entreprise, afin de les transmettre à la direction commerciale.
- Proposer des services associés en fonction du lieu de la fréquentation, du type de personne utilisant le parc de stationnement, afin de développer l'activité de son exploitation.
- Contrôler la bonne mise en œuvre des campagnes de commercialisation et/ou d'information auprès du public selon les règles en vigueur dans l'entreprise, afin de développer l'activité de son exploitation.
- Assurer une veille réglementaire, commerciale et tarifaire en s'appuyant sur la réglementation des parcs de stationnement et des offres de services concurrentes, afin de contribuer à la mise en place d'actions commerciales
- Etablir une procédure de réclamation en s'appuyant sur les outils de satisfaction client afin d'apporter un traitement rapide et efficace.
- Elaborer et mettre en place un système de suivi des traitements des réclamations afin de participer à l'amélioration continue de la qualité de service
- Identifier le dysfonctionnement lié à la réclamation en questionnant le client afin de lui apporter une réponse satisfaisante
- Traiter la réclamation du client à l'aide de procédures établies, afin de lui apporter une réponse satisfaisante

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Suite à un parcours de formation :

- Entretien avec le candidat portant sur La gestion commerciale de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat.
- Mise en situation portant sur le traitement d'une réclamation client.

RNCP35868BC05 — Organisation , contrôle et optimisation de l'activité de l'exploitation de stationnement

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser les chiffres de l'année antérieure en s'appuyant sur les notions budgétaires (prévisions d'activité, engagement, enveloppe budgétaire...), afin d'anticiper et évaluer les moyens nécessaires à l'activité pour l'exercice budgétaire N+1.
- Elaborer un budget en tenant compte des différents postes de dépenses (investissement, technique, masse salariale) et en appliquant les règles budgétaires en vigueur dans l'entreprise afin de l'optimiser.
- Apporter son expertise technique en s'appuyant sur ses connaissances et sa veille des équipements et technologies d'un parc de stationnement pour la négociation et/ou le renouvellement des contrats de maintenance.
- Établir un cahier des charges en s'appuyant sur son expertise technique des équipements (nature, fonctionnement,

composition, entretien) afin de faire appel à des fournisseurs adaptés à la maintenance de son exploitation.

- Effectuer un suivi de son réseau de fournisseurs, afin de s'assurer des conditions de réalisation des contrats.
- Créer des outils, en s'appuyant sur l'ensemble des données permettant le suivi quantitatif de l'activité (fréquentation, CA, type de de client, type de contrat, taux de remplissage, taux de rotation...) afin d'effectuer les contrôles adaptés à l'activité
- Créer des procédures, en s'appuyant sur l'ensemble des données permettant le suivi quantitatif de l'activité (fréquentation, CA, type de de client, type de contrat, taux de remplissage, taux de rotation...) afin d'effectuer des remontées d'information à sa direction.
- Etablir des tableaux de bord en s'appuyant sur l'ensemble des données permettant le suivi quantitatif de l'activité (fréquentation, CA, type de de client, type de contrat, taux de remplissage, taux de rotation...) afin de reporter les indicateurs de l'activité. - Faire une analyse comparative des indicateurs de l'activité d'une année à l'autre en s'appuyant sur les outils/procédures de vérification de sincérité budgétaire afin d'élaborer des propositions d'optimisation de l'activité de son exploitation.
- Elaborer un planning d'intervention en tenant compte de l'activité, des roulements des jours de congés, en identifiant les activités nécessitant des habilitations particulières et en tenant compte des règles régissant le code du travail (durée de travail, temps de repos obligatoires, travail de nuit, affectations dominicales), afin d'assurer une continuité de service dans l'exploitation.
- Modifier un planning d'intervention en tenant compte de l'activité, des roulements des jours de congés, en identifiant les activités nécessitant des habilitations particulières et en tenant compte des règles régissant le code du travail (durée de travail, temps de repos obligatoires, travail de nuit, affectations dominicales), afin d'assurer une continuité de service dans l'exploitation en cas d'imprévus.
- Evaluer la charge de travail des collaborateurs en tenant compte de l'activité, des roulements des jours de congés, en identifiant les activités nécessitant des habilitations particulières et en tenant compte des règles régissant le code du travail (durée de travail, temps de repos obligatoires, travail de nuit, affectations dominicales), afin de s'adapter aux variations d'activité.
- Mettre en œuvre des procédures de suivi des encaissements en s'appuyant sur les modalités de réalisation de collecte de fond, afin d'éviter les erreurs monétiques. - Contrôler la validité et le suivi de circuit de collecte et des encaissements selon différentes modalités de vérification (états statistiques, contrôles aléatoires et croisés) afin d'effectuer un suivi des comptes bancaires de l'exploitation.
- Mettre en place des process de collecte de fonds en appliquant les règles de sécurisation des fonds, afin d'assurer la sécurité des salariés et des fonds
- Préparer les travaux d'entretien et de nettoyage en prenant en compte la réglementation et en vérifiant le niveau d'habilitation des intervenants internes et externes afin d'assurer les activités d'entretien, de maintenance et de nettoyage de l'exploitation
- Déterminer les seuils de réapprovisionnement en fournitures en tenant compte des suivis des stocks et de la nocivité des produits afin d'assurer les activités d'entretien, de maintenance et de nettoyage de l'exploitation.
- Superviser le stockage et l'utilisation des produits de nettoyage en fonction de leur dangerosité dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise, afin d'assurer la sécurité des salariés et des clients de l'exploitation.
- Rédiger des règles et des procédures au sein de son exploitation en s'appuyant sur le code du travail traitant de la sécurité du personnel et de la réglementation ERP- PS (établissement recevant du public-parking de stationnement), afin d'assurer la sécurité de ses collaborateurs et des intervenants extérieurs
- Suivre et contrôler les activités d'entretien des appareils de sécurité en vérifiant la bonne mise en œuvre des contrats de maintenance liés aux équipements sécuritaires et renseignant le registre de sécurité, afin de les maintenir en état de fonctionnement et d'en vérifier leur conformité au regard de la réglementations ERP- PS (établissement recevant du public-parking de stationnement).
- Contrôler le niveau de connaissances des collaborateurs et des intervenants extérieurs en matière de sécurité en vérifiant la bonne utilisation des équipements de sécurité (EPI/EPC) et en s'assurant de leur niveau d'habilitation dans le cadre d'activité le nécessitant, afin d'assurer leur sécurité.
- Réaliser un journal de suivi de caisse en s'appuyant sur les règles de comptabilité analytique afin de vérifier des encaissements de manière journalière, hebdomadaire et mensuelle et d'éditer les factures.
- Gérer les commandes des fournisseurs en mettant en place des procédures de classement administratif et en s'appuyant sur la réglementation, afin d'assurer le suivi administratif de l'exploitation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Suite à un parcours de formation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat

RNCP35868BC06 — Management d'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

- Animer une équipe, en communiquant efficacement et en s'appuyant sur les facteurs de motivation, afin d'entretenir la performance individuelle et collective.
- Choisir et appliquer une sanction disciplinaire adaptée en respectant les éléments juridiques pour constituer un dossier conforme à la réglementation
- Mesurer les compétences de ses collaborateurs en déterminant les écarts entre compétences requises et réelles, en analysant et en exploitant les grilles d'entretiens annuels et professionnels afin de communiquer un plan de progrès individuel et collectif et de déléguer des tâches selon le profil du collaborateur
- Elaborer un plan de formation interne/ou externe en analysant, exploitant les grilles d'entretien annuels et professionnels et en prenant en compte des éléments juridiques liés au management pour développer les compétences individuelles et collectives de ses collaborateurs.
- Coacher les collaborateurs et l'équipe en les impliquant dans un projet collectif pour développer la performance individuelle et collective
- Réaliser les entretiens annuels et professionnels en mesurant le niveau de compétences des collaborateurs afin de leur faire un feed-back et de leur fixer des axes de progrès
- Renseigner les documents de synthèse de l'entretien en respectant la législation concernant les entretiens annuels et professionnels afin d'en conserver une traçabilité
- Déterminer le profil recherché, en identifiant les aptitudes et compétences visées par le poste, afin de rédiger une annonce de recrutement dans le respect de la réglementation.
- Sélectionner les candidatures en s'appuyant sur les aptitudes et compétences visées afin de recevoir des candidats correspondant au profil recherché.
- Conduire un entretien en appliquant des techniques de questionnement, d'écoute, en prenant des notes et en respectant la législation concernant le recrutement, afin de repérer les aptitudes et compétences correspondant au poste visé.
- Rédiger un compte rendu d'entretien en s'appuyant sur ses notes et en respectant la législation concernant le recrutement afin de conserver une traçabilité et faire un feed-back au candidat
- Accompagner et suivre le collaborateur en s'appuyant sur les étapes du parcours d'intégration de l'entreprise afin de faciliter sa prise de poste et favoriser son intégration au sein de l'équipe et de l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Suite à un parcours de formation :

- Mise en situation portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique
- Etude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme
- Mise en situation portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Identification du secteur : Le secteur est représenté par les entreprises du code NAF 5221Z « service auxiliaire des transports terrestres », l'activité principale de ces entreprises est l'exploitation et la gestion des parcs de stationnements. En ce sens, ces entreprises garantissent le service, l'accueil des usagers et l'entretien des équipements et des sites liés au stationnement payant en ouvrage ou/et en voirie des collectivités (le stationnement privé lié au logement, bureaux et commerces ne concerne pas ces entreprises). La France compte environ 1,3 million de places réglementées (50% en ouvrage et 50% en voirie source Fédération Nationale des Métiers du Stationnement).

Le secteur des parcs de stationnement est représenté par 499 entreprises (source INSEE-SIRENE 2016) pour 6294 salariés (source IRPAUTO) au niveau de la branche des services de l'automobile. Ces 6 294 salariés sont en grande majorité employés dans de grandes entreprises (67% sont embauchés dans des entreprises de plus de 50 salariés) cela s'explique par la forte présence dans le secteur des parcs de stationnement de grands groupe nationaux et internationaux. Ces salariés sont majoritairement des hommes (76,2 %) embauchés en CDI (91,5%).

La population des salariés dans ce secteur est majoritairement âgée de plus de 40 ans (56,5%). Les ouvriers qualifiés (39,1 %) et les employés qualifiés (23,7%). Le secteur compte également une forte proportion de cadre (14,2 %) et agents de maîtrise (15,2%). Cette proportion peut s'expliquer par le nombre important de salariés occupant des postes de de gestion et de directions des services. (Source INSEE DADS)

Le marché

Les collectivités peuvent recourir à plusieurs types de gestion pour le stationnement : soit en régie publique (gestion directe par la collectivité), soit par délégation de service public (délégation de la gestion à un délégataire privé), soit par un marché public.

Les contrats de délégation et de marché public peuvent être établis avec un société publique locale (une SPL est une société anonyme au capital 100% public, dispensée de mise en concurrence) , une Société d'économie mixte (Une SEM est une société détenue par des actionnaires publics et privé comme par exemple Lyon Parc Auto et SAEMS) , Une société privée (ces entreprises peuvent être des grands groupe nationaux et internationaux comme

INDIGO, EFFIA, QPARK, URBIS PARK, SPIE Batignolles et des entreprises de tailles plus modeste).

Le marché affiche un chiffre d'affaire en progression depuis 2017 (+1,95% en 2017 par rapport à 2016 et plus 3,5% en 2018 par rapport à 2017 source Xerfi). Cette augmentation peut être imputée à plusieurs facteurs : augmentation du nombre de places payantes hors voirie et baisse du nombre de places sur voirie, augmentation des tarifs des parkings (+34% depuis 2008 source « la gestion des parcs de stationnement » Xerfi 2018). La réforme du stationnement appelée loi de Modernisation de l'Action Publique et Affirmation des métropoles (loi MAPTAM, datant du 1^{er} janvier 2018) octroie la compétence en matière de stratégie de stationnement et de tarification aux collectivités. Ces collectivités ouvrent en ce sens, le marché aux intervenants extérieurs (par marché public ou par voie de délégation de service public) à l'activité de contrôle du stationnement sur voirie, ce qui participe également à l'augmentation du chiffre d'affaire.

Les Activités Outre ces nouvelles activités de contrôle du stationnement sur voirie introduites par la loi MAPTAM, des changements importants interviennent dans l'exploitation des parcs de stationnements, dus à la mise en réseau et au développement des équipements connectés. L'offre de service aux usagers, par ce fait devient en effet plus variée en termes d'autonomisation des clients (automatisation des paiements, réservation des places) et de services connexes (location de véhicule, autopartage, bornes de recharge pour les véhicules électriques.....). Ces changements impliquent des nouvelles formes de gestion de l'exploitation des stationnements (à distance et gestion multisites). En ce sens les activités des agents sont également impactées (développement des missions de relations clients, d'accompagnement de la clientèle.....). La gestion du parc de stationnement ne nécessitant plus la présence d'agent 24h/24h, certaines entreprises mettent en place des équipes d'interventions multisites pour continuer de répondre aux normes réglementaires en termes de normes réglementaires en matière de sécurité incendie des sites.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable d'exploitation de stationnement.

Responsable de stationnement en ouvrage

Responsable de stationnement en voirie

Superviseur d'exploitation de stationnement

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 700 €
Familles professionnelles (FAP)	T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	24 576
Jugés difficiles à recruter	48 %
Emplois saisonniers	23 %
Familles professionnelles (FAP)	T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Tout candidat motivé par le métier de Responsable d'Exploitation de Stationnement ayant satisfait aux tests d'aptitude et de motivation proposés par l'organisme de formation.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

Le jury est composé de trois membres : deux professionnels (un représentant des organisations professionnelles et un représentant des organisations syndicales de salariés représentées en C.P.N.) et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation, désigné par l'ANFA.

Base légale

Date de décision	15/09/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/09/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	8	0	100 %	80 %
2017	7	0	86 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP13715

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35868/>