

CQP Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile

RNCP37036 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	252r
Formacode(s)	23637
Code(s) ROME	I1103, D1301
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/11/2022
Date d'échéance	23/11/2025

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
INSTITUT DE FORMATION AUTOMOBILE ET NOUVELLES MOBILITES	89922172500018	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification professionnelle de "CQP Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile" prend sa source dans le CQP « Directeur de Site des Services Multimarques de l'Après-Vente Automobile » qui a été créé par la Commission paritaire nationale des services de l'automobile en février 2019.

Ce professionnel travaille dans un centre de profit d'une enseigne de services rapides des services multimarques de l'après-vente automobile regroupant les centres autos, réparateurs rapides, pneumaticiens et spécialistes du vitrage.

Leur modèle commun repose sur trois piliers principaux :

- Une politique de prix attractifs. Le modèle économique est emprunté à la grande distribution. Grâce à la centralisation des achats (l'entreprise principale est centrale d'achat, centrale de référencement et fournisseur pour l'ensemble de ses établissements), l'entreprise pratique une politique de « bas coûts » en négociant des volumes d'affaires importants avec les fournisseurs.
- Un service rapide et sans rendez-vous. Les enseignes organisent le planning de l'atelier de manière à pouvoir répondre à l'ensemble des demandes des clients.
- Un maillage important sur tout le territoire à proximité des centres urbains et commerciaux.

Le secteur SMAVA représente 12,5 % des points de vente de l'après-vente automobile. Les tailles des entreprises

sont très hétérogènes allant de toutes petites structures (établissement franchisé par exemple) à de grands groupes nationaux disposant de nombreuses succursales.

En ce qui concerne la taille des établissements, les centres-auto (qui comprennent une boutique en plus de leur atelier) regroupent en moyenne 14 employés, tandis que les enseignes de services rapides et les spécialistes du pneu sont de plus petite taille avec cinq employés par site en moyenne.

Ce professionnel peut être amené à encadrer et à

manager un ou de plusieurs sites et

assure les fonctions de gestion stratégique et financière d'un centre de profit, de management et de gestion de compétences.

Celui-ci est positionné à l'échelon Cadres II dans la Convention collective des services de l'automobile N°3034.

ACTIVITÉS VISÉES

Activités relatives au management d'un centre de profit

- Encadrement, management et organisation du travail des salariés du centre de profit,
- Gestion des instances représentatives du personnel, le cas échéant
- Participation à l'élaboration, déploiement et suivi du plan de formation,
- Organisation et animation des réunions d'équipe,
- Recrutement des salariés du site.

Activités commerciales

- Fidélisation, prospection et développement de la clientèle,
- Participation à la politique tarifaire de son site,
- Décision et mise en œuvre des opérations commerciales et promotionnelles de l'enseigne,
- Définition de la politique commerciale locale
- Création et pilotage des indicateurs commerciaux,
- Gestion des litiges clients.

Activités liées à la gestion et à l'organisation d'un centre de profit

- Participation à l'élaboration budgétaire,
- Gestion financière,
- Suivi des objectifs,
- Reporting vers l'enseigne,
- Organisation, réalisation et analyse des inventaires,
- Contribution à la mise en œuvre des démarches qualité et satisfaction client,
- Gestion de la maintenance des équipements du centre de profit,
- Représentation de l'enseigne auprès des tiers partenaires de l'entreprise,
- Contrôle de l'application des règles de droit du travail, d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Organiser le travail des collaborateurs de l'atelier et du magasin, en affectant les missions et tâches en fonction des capacités de production de l'atelier et du flux de clientèle, en fixant des objectifs et en tenant compte des éventuelles situations de handicap, pour optimiser la planification des activités
- Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant.
- Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur, et conformément aux règles d'accessibilité.
- Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité.
- Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur.
- Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap

éventuelles.

- Appliquer les règles du droit social dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés.
- Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité de l'atelier et du magasin et de préserver l'environnement, en établissant et en tenant à jour le document unique.
- Gérer un plan d'actions, de prospection et de fidélisation dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour développer les ventes de produits et de service du centre de profit
- Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité.
- Participer à l'élaboration d'une politique tarifaire, en proposant un prix de vente de la main d'œuvre et des produits adaptés au marché local et à la typologie des clients pour se positionner par rapport à la concurrence locale.
- Appliquer une politique commerciale en fonction de la stratégie de l'enseigne en manquant le plan d'action marketing dans le respect des règles et obligations.
- Piloter un plan d'action commercial local, dans le respect de la stratégie de développement de l'entreprise, en impliquant les équipes, pour développer son activité.
- Analyser au quotidien les résultats commerciaux en s'appuyant sur les ratios et indicateurs commerciaux, pour mettre en place le cas échéant une action corrective
- Traiter les réclamations clients/fournisseurs liés à l'après-vente, pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation en vigueur.
- Elaborer un budget prévisionnel en répertoriant l'ensemble des dépenses et recettes du centre de profit pour piloter le centre de profit.
- Suivre le budget en identifiant à partir des résultats obtenus, les écarts entre réalisé et prévisionnel pour proposer et mettre en place des solutions de maintien de performance du centre de profit
- Gérer un plan d'actions opérationnelles dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour favoriser l'atteinte des objectifs de l'atelier et du magasin.
- Affecter les charges et produits, selon les critères de répartition définis, pour assurer des reportings réguliers vers l'enseigne.
- Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks, en prenant en compte les contraintes logistiques, les situations de handicap éventuelles, les règles fiscales et comptables et en appliquant les procédures de l'enseigne.
- Gérer la maintenance préventive et curative des équipements et outillage de l'atelier et du magasin pour assurer un état de fonctionnement optimal du centre en établissant un plan de maintenance, selon les procédures de l'enseigne
- Proposer des investissements pour l'achat ou le renouvellement de l'équipement du centre de profit pour augmenter la production ou répondre à une nouvelle prestation, en respectant les procédures de l'enseigne
- Assurer le lien avec les différents partenaires commerciaux de l'enseigne dans le respect des règles éthiques du partenariat commercial pour coopérer et assurer la pérennité de l'entreprise.

Blocs de compétences

RNCP37036BC01 — Management d'un centre de profit

LISTE DE COMPÉTENCES

- Organiser le travail des collaborateurs de l'atelier et du magasin, en affectant les missions et tâches en fonction des capacités de production de l'atelier et du flux de clientèle, en fixant des objectifs et en tenant compte des éventuelles situations de handicap, pour optimiser la planification des activités
- Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant
- Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur, et conformément aux règles

d'accessibilité

- Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité.
- Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur
- Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Appliquer les règles du droit social dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés
- Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité de l'atelier et du magasin et de préserver l'environnement, en établissant et en tenant à jour le document unique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas portant sur les aspects juridiques liés au management
- Complétée par deux mises en situation :
 - o Une mise en situation portant sur la gestion des conflits
 - o Une seconde mise en situation portant au choix sur :
 - + L'entretien d'évaluation individuel professionnel et annuel
- ou
- + Le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur
- ou
- + La motivation ou remobilisation des collaborateurs

RNCP37036BC02 — Gestion d'une activité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Gérer un plan d'actions, de prospection et de fidélisation dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour développer les ventes de produits et de service du centre de profit
- Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité
- Participer à l'élaboration d'une politique tarifaire, en proposant un prix de vente de la main d'œuvre et des produits adaptés au marché local et à la typologie des clients pour se positionner par rapport à la concurrence locale
- Appliquer une politique commerciale en fonction de la stratégie de l'enseigne en manageant le plan d'action marketing dans le respect des règles et obligations
- Piloter un plan d'action commercial local, dans le respect de la stratégie de développement de l'entreprise, en impliquant les équipes, pour développer son activité
- Analyser au quotidien les résultats commerciaux en s'appuyant sur les ratios et indicateurs commerciaux, pour mettre en place le cas échéant une action corrective
- Traiter les réclamations clients/fournisseurs liés à l'après-vente, pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation en vigueur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas basée sur une feuille de route du centre et des indicateurs commerciaux et de qualité.

Chaque candidat doit :

- Mettre en évidence les points forts/points faibles
- Proposer 3 actions prioritaires argumentées
- Respecter la réglementation juridique liée à un centre

RNCP37036BC03 — Pilotage d'un centre de profit

LISTE DE COMPÉTENCES

- Elaborer un budget prévisionnel en répertoriant l'ensemble des dépenses et recettes du centre de profit pour piloter le centre de profit
- Suivre le budget en identifiant à partir des résultats obtenus, les écarts entre réalisé et prévisionnel pour proposer

et mettre en place des solutions de maintien de performance du centre de profit

- Gérer un plan d'actions opérationnelles dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour favoriser l'atteinte des objectifs de l'atelier et du magasin
- Affecter les charges et produits, selon les critères de répartition définis, pour assurer des reportings réguliers vers l'enseigne
- Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks, en prenant en compte les contraintes logistiques, les situations de handicap éventuelles, les règles fiscales et comptables et en appliquant les procédures de l'enseigne
- Gérer la maintenance préventive et curative des équipements et outillage de l'atelier et du magasin pour assurer un état de fonctionnement optimal du centre en établissant un plan de maintenance, selon les procédures de l'enseigne
- Proposer des investissements pour l'achat ou le renouvellement de l'équipement du centre de profit pour augmenter la production ou répondre à une nouvelle prestation, en respectant les procédures de l'enseigne
- Assurer le lien avec les différents partenaires commerciaux de l'enseigne dans le respect des règles éthiques du partenariat commercial pour coopérer et assurer la pérennité de l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas portant sur un plan d'action de développement du centre intégrant un rapport d'inventaire

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ce professionnel exerce son métier dans un centre de profit d'une enseigne de services rapides des services multimarques de l'après-vente automobile regroupant les centres autos, réparateurs rapides, pneumaticiens et spécialistes du vitrage.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Directeur de site SMAVA
- Directeur de centre
- Responsable de site

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) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 093 €
Familles professionnelles (FAP)	G0B41 — Ouvriers mécaniciens de véhicules · tension 5/5 (Très élevée) G1X71 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance de véhicules · tension 5/5 (Très élevée) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	28 720
Jugés difficiles à recruter	63 %
Emplois saisonniers	7 %

Familles professionnelles (FAP)

G0B41 — Ouvriers mécaniciens de véhicules
G1X71 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance de véhicules
H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client
R3X80 — Maîtrise des magasins
R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

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	23/11/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/11/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	16	0	100 %	—
2020	19	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41431

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anfa-auto.fr/rnqsa/directeur-de-site-des-services-multimarques-de-lapres-vente-automobile>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37036/>