

CQP Responsable technique d'atelier véhicules légers

RNCP37038 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	252r
Formacode(s)	23637
Code(s) ROME	I1103
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 technique d'atelier Véhicules Légers"

a pour origine le CQP « Cadre Technique d'Atelier Véhicules Légers » qui a été créé par la Commission paritaire nationale de la Branche des services de l'automobile de mars 2006.

Ce professionnel assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente. L'atelier, dans lequel il exerce, comporte généralement au moins une dizaine de collaborateurs. L'entreprise peut être liée à un constructeur (succursale ou concession) ou non (réparateur indépendant).

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- Dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...),
- Lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Ce professionnel

contribue au développement commercial de l'après-vente. Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise et

est positionné à l'échelon C.I dans la Convention collective des services de l'automobile N°3034.

ACTIVITÉS VISÉES

Activités relatives à la gestion et à l'organisation après-vente :

- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité / participation à la mise en œuvre d'actions correctives,
- Suivi des plans de maintenance des équipements / inventaire de l'outillage
- Proposition de renouvellement des équipements,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Établissement, transmission et classement de tous documents internes / comptables,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget,
- Établissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le cadre technique d'atelier s'assure de l'application des démarches qualité / des méthodes de réparation / des règles d'hygiène et de sécurité à l'atelier / du respect de l'environnement.

Activités relatives au management du secteur ou d'un ou des pôle(s) de l'activité après-vente :

- Suivi des objectifs,
- Appui aux collaborateurs de l'activité après-vente,
- Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération, etc.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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 les 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 du travail 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

Blocs de compétences

RNCP37038BC01 — Management d'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 les 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 du travail 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Une mise en situation portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique

+

- Une étude 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

Complétées par une mise en situation portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé

RNCP37038BC02 — Pilotage de l'activité de l'atelier de maintenance VL

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 de l'atelier de maintenance VL
- Gérer un plan d'action opérationnel, dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour favoriser l'atteinte des objectifs de l'atelier
- Gérer les équipements et outillage de l'atelier de maintenance VL en établissant un plan de maintenance, un inventaire et des propositions de renouvellement d'achat, pour assurer un état de fonctionnement optimal de l'atelier
- Contrôler l'activité des collaborateurs de l'atelier à l'aide d'outils de suivi et de pilotage pour analyser les écarts entre réalisations et objectifs définis
- Organiser le travail des collaborateurs au sein de l'atelier de maintenance VL pour optimiser la planification atelier, en tenant compte de la disponibilité des outils, des compétences des collaborateurs, de leurs éventuelles situations de handicap et, en utilisant des outils de gestion de l'activité
- 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
- S'assurer de l'application des procédures qualité et des méthodes de réparation des VL en donnant les directives et les informations utiles, pour éviter les risques de la non-qualité et viser la satisfaction et la fidélisation du client
- Traiter les réclamations clients/fournisseurs liés à l'après-vente des VL, 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
- Appliquer la réglementation liée au service après-vente dans la relation avec le client à l'aide des documents commerciaux dûment complétés
- Mettre en œuvre l'application des règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement afin de limiter les risques professionnels dans l'atelier de maintenance VL et de préserver l'environnement en établissant le document unique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Une étude de cas avec restitution orale portant sur l'analyse de l'activité de l'atelier de maintenance VL et sur les règles d'aménagement de l'atelier de maintenance VL

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ce professionnel exerce son activité dans les entreprises du secteur du Commerce et de la Réparation Automobile ayant une activité de service après-vente structurée. L'atelier, dans lequel il exerce, comporte généralement au moins une dizaine de collaborateurs. L'entreprise peut être liée à un constructeur (succursale ou concession) ou non (réparateur indépendant).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Cadre Technique d'Atelier

Chef d'Atelier

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)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Lien formation-emploi, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 067 €
Diplôme le plus fréquent	CAP, BEP ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (37 % des actifs en emploi)
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	23 001
Jugés difficiles à recruter	71 %
Emplois saisonniers	5 %
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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, 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	43	0	100 %	—
2020	37	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41434

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anfa-auto.fr/rncsa/cadre-technique-datelier-option-vl>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37038/>