

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

RNCP41431 · 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
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	27/10/2025
Date d'échéance	27/10/2028

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

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
NORAUTO	89922172500026	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CQP « Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile » a été créé par la Commission paritaire nationale des services de l'automobile en janvier 2023.

Le Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile (SMAVA) 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.

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.

Le Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile encadre les activités et assure le management d'un ou de plusieurs sites. Le Responsable de Site SMAVA assure les fonctions de gestion stratégique et financière d'un centre de profit, de management et de gestion de compétences.

Le Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile est positionné comme Cadre de

niveau

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 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

Élaborer 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

RNCP41431BC01 — 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

Étude de cas portant sur les aspects juridiques liés au management

Complétée par deux mises en situation :

- Une mise en situation portant sur la gestion des conflits
- 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

RNCP41431BC02 — 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 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

RNCP41431BC03 — Pilotage d'un centre de profit

LISTE DE COMPÉTENCES

Élaborer 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

Étude 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

Le Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile (SMAVA) 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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable de site SMAVA

Directeur de site SMAVA

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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

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.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé de trois membres dont au moins une personne qualifiée au titre de la certification visée : 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. Les membres du jury ne doivent entretenir ou avoir entretenu aucune relation professionnelle ou personnelle avec le candidat, ni avoir accompagné le candidat dans sa démarche de VAE.

Base légale

Date de décision	27/10/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/10/2028
Date de dernière délivrance possible	26/10/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	28	0	100 %	—
2023	27	0	100 %	—
2022	37	0	100 %	97 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP37036

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP37036

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41431/>