

CQP Responsable technique d'atelier véhicules légers

RNCP41434 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	252r
Formacode(s)	23637
Code(s) ROME	I1103, I1604
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 technique d'atelier véhicules légers » a été créé par la Commission paritaire nationale de la Branche des services de l'automobile de mars 2006.

Le responsable technique d'atelier 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.

Le Responsable technique d'atelier contribue au développement commercial de l'après-vente.

Le Responsable technique d'atelier véhicules légers a un statut cadre, il est positionné à l'échelon Cadre de niveau 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 responsable 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 coconstruire 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

Définir une stratégie de conduite du changement, en définissant les objectifs quantitatifs et qualitatifs opérationnels, en identifiant les leviers et résistances, et en planifiant un plan d'action, afin de créer les conditions de réussite du projet

Mettre en œuvre le projet de conduite du changement (à l'interne et à l'externe), en mobilisant les méthodes et outils adaptés aux spécificités du projet, afin de pérenniser les nouvelles pratiques dans l'entreprise

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

Blocs de compétences

RNCP41434BC01 — 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 coconstruire 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

Définir une stratégie de conduite du changement, en définissant les objectifs quantitatifs et qualitatifs opérationnels, en identifiant les leviers et résistances, et en planifiant un plan d'action, afin de créer les conditions de réussite du projet

Mettre en œuvre le projet de conduite du changement (à l'interne et à l'externe), en mobilisant les méthodes et outils adaptés aux spécificités du projet, afin de pérenniser les nouvelles pratiques dans l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Une mise en situation professionnelle 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 professionnelle portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé

RNCP41434BC02 — 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

Le Responsable Technique d'atelier 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

Responsable Technique d'Atelier
Responsable Technique après vente des véhicules

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Candidat titulaire d'un BTS dans le domaine de la maintenance des véhicules ou d'une certification de niveau équivalent, sous réserve que le candidat ait satisfait aux tests d'aptitude et de motivation

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

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	34	0	100 %	—
2023	49	0	100 %	—
2022	50	0	100 %	81 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP37038

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP37038, RNCP37070, RNCP39740

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41434/>