



## Fiche métier

# Responsable d'atelier en commerces de gros



### Définition

Les responsables d'atelier (H/F) en commerces de gros organisent la prise en charge et les interventions techniques sur les équipements des clients ou ceux mis à leur disposition. Ils/elles planifient les activités de l'atelier et du personnel.

### Autre appellation

> Chef d'atelier

### Fiche ROME

> NII 103 : Supervision d'entretien et gestion de véhicules

### Conditions d'exercice du métier

> En atelier

### Activités professionnelles

- > Organisation de l'activité de l'atelier
- > Gestion des ressources matérielles de l'atelier
- > Gestion des clients
- > Animation de l'équipe
- > Gestion économique et financière de l'atelier
- > Animation de la politique commerciale de l'atelier

### Compétences

#### Organiser et planifier les activités de son atelier

- > Prévoir la charge de travail de l'atelier en fonction des interventions à réaliser
- > Organiser et planifier les activités quotidiennement au sein de l'atelier en fonction des interventions à réaliser, de la présence et des compétences des salariés
- > Définir et hiérarchiser les priorités d'intervention de chaque membre de l'équipe en fonction des objectifs fixés et des différents ordres d'intervention prévus
- > Proposer des réajustements du planning en fonction des aléas et des priorités
- > Transmettre à la direction les informations nécessaires à la gestion administrative du personnel

### **Organiser les ressources matérielles de l'atelier**

- > Assurer une veille sur les évolutions techniques et réglementaires des équipements
- > Identifier les équipements nécessaires en fonction des actions à réaliser et leur état de fonctionnement
- > Contrôler et suivre le stock de pièces dans l'atelier
- > Organiser la maintenance préventive des équipements et de l'outillage afin de les maintenir en état de fonctionnement
- > Contrôler l'étalonnage des équipements
- > Définir et argumenter les besoins d'investissement en nouveaux équipements de l'atelier (remplacements d'équipements, achats d'équipements plus performants,...)
- > Identifier et argumenter l'acquisition de logiciels de diagnostic, paramétrage, réparation,...
- > Rechercher et identifier les fournisseurs de nouveaux équipements et matériels
- > Participer aux négociations dans l'achat de nouveaux équipements et matériels
- > Organiser la mise en fonctionnement de nouveaux équipements et contrôler leur installation
- > Respecter et faire respecter le cahier des charges de fonctionnement des équipements
- > Organiser la formation des personnels utilisateurs des nouveaux équipements
- > Mettre à jour la documentation technique sur les équipements présents en atelier et veiller à son accessibilité
- > Organiser la certification des équipements (APAVE, LNE, DRIRE, constructeurs, équipementiers,...)

### **Organiser les interventions sur les véhicules**

- > Prendre en charge le client et identifier ses besoins
- > Réaliser un diagnostic préalable afin de préciser les modalités d'intervention
- > Réaliser et justifier un devis, le modifier en fonction des aléas et le faire valider par le client
- > Rédiger un ordre d'intervention (OI), le modifier si nécessaire et en informer le client
- > Valider et suivre la commande ou le prélèvement en magasin de pièces détachées nécessaires à l'intervention
- > Identifier les problèmes de commande de pièces (disponibilité, délai, erreur de commande,...) et gérer les réclamations fournisseurs
- > Informer le client en cas d'interventions complémentaires, de dépassement de prix, de non-respect des délais d'intervention et modifier les documents d'intervention après accord
- > Identifier des dysfonctionnements graves sur des organes de sécurité, nécessitant une immobilisation du véhicule et en informer le client et la direction
- > Organiser la prise en charge technique de l'intervention sur le véhicule
- > Superviser la réalisation des interventions et le respect de l'ordre d'intervention
- > Contrôler le respect des consignes de sécurité pour les équipements pris en charge, pour le personnel et les visiteurs (port des équipements de protection individuelle,...)
- > Contrôler les mises au point ou réglages finaux ainsi que la réalisation des tests sur route ou sur bancs si nécessaire
- > Suivre et contrôler la traçabilité des interventions réalisées dans l'atelier
- > Contrôler le respect des procédures qualité dans l'atelier pour chaque intervention
- > Renseigner les documents demandés dans les cahiers des charges de certification, les classer et les archiver
- > Informer le client de la mise à disposition de son équipement, des pièces remplacées et le conseiller sur l'éventualité de nouvelles interventions
- > Respecter les modalités des contrats conclus avec le client

### **Établir la facturation des interventions**

- > Apprécier le bon affichage des taux horaires dans l'atelier
- > Recueillir les informations permettant d'établir la facturation (ordre d'intervention renseigné, recherches d'informations complémentaires sur les modalités d'intervention, le devis, les aléas,...)

- > Valoriser les interventions et prestations en appliquant les taux fixés par la direction
- > Intégrer, dans sa valorisation, tous les éléments en jeu pour fixer le prix de chaque niveau d'intervention (la performance de l'outil de production, la performance du personnel, les aléas,...)
- > Justifier et argumenter, dans la facture, les moyens mis en œuvre pour chaque type d'intervention
- > Définir la facturation selon les procédures en vigueur dans l'entreprise
- > Assurer la responsabilité du montant de la facture
- > Rédiger la facture ou transmettre les éléments de la facturation au service comptable et contrôler la facture
- > Transmettre la facture au client pour paiement et justifier les éléments de facturation si nécessaire
- > Organiser l'archivage des documents administratifs

### **Animer l'équipe de son atelier**

- > Définir les consignes, objectifs, méthodes, procédures de travail
- > Expliquer les consignes, objectifs, méthodes, procédures de travail aux membres de l'équipe, vérifier la compréhension et évaluer leur mise en œuvre
- > Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe afin de transmettre des informations (organisation, gestion administrative, évolutions de la réglementation, des normes, évolutions techniques des équipements,...)
- > Argumenter et convaincre son équipe pour la mise en œuvre des objectifs, des méthodes, des procédures,...
- > Assurer un climat convivial dans l'atelier
- > Détecter et gérer les difficultés et les conflits au sein de l'équipe
- > Identifier et mettre en œuvre des actions susceptibles de contribuer à la motivation des membres de l'équipe
- > Identifier et justifier les besoins en recrutement de nouveaux salariés, en stagiaires et les profils souhaités
- > Réaliser le recrutement de nouveaux salariés
- > Organiser et suivre l'intégration des nouveaux membres de l'équipe
- > Préparer et conduire des entretiens individuels selon les procédures en vigueur et fixer des objectifs
- > Évaluer la réalisation des objectifs, les compétences et la performance des membres de l'équipe
- > Définir et accompagner le développement des compétences des membres de l'équipe (transmission de savoir-faire, tutorat, organisation de formation externe,...)
- > Identifier et proposer des évolutions de carrière pour les membres de l'équipe
- > Appliquer les règles liées à la réglementation sociale (congrés, horaires, RTT, pauses, règlement intérieur,...) et diffuser l'information aux membres de l'équipe

### **Superviser et améliorer l'organisation, l'agencement et l'entretien de l'atelier**

- > Organiser la surface productive de l'atelier en fonction de la charge de travail prévue et du niveau d'équipement
- > Organiser l'installation des véhicules en vue d'optimiser l'espace de l'atelier

- > Contrôler la disponibilité et l'état de la zone d'attente pour les véhicules avant ou après intervention
- > Définir la procédure d'ouverture et de fermeture de l'atelier et contrôler son application
- > Organiser et contrôler la réalisation de l'entretien, du nettoyage et de la maintenance des locaux
- > Organiser et contrôler le tri et le ramassage des déchets
- > Contrôler le respect des normes d'installation et de sécurité pour le fonctionnement des équipements
- > Définir une signalétique d'identification pertinente des zones dangereuses, des zones de circulation et de sécurité dans l'ensemble de l'atelier et veiller à son respect
- > Contrôler et garantir la sécurité des zones d'attente extérieures (périmètre atelier)
- > Identifier toute anomalie et mettre en œuvre des mesures adaptées
- > Proposer des solutions d'amélioration en matière d'aménagement et de sécurité de l'atelier et des équipements
- > Proposer et justifier l'agrandissement de l'atelier si besoin

### **Gérer la relation client dans l'atelier**

- > Établir un contact et un climat de confiance avec les clients
- > Adapter son mode et son type de communication à différentes catégories d'interlocuteurs
- > Mener une découverte des besoins du client en termes de prestation par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- > Proposer et argumenter les offres de prestation et de service possibles au client en prenant en compte ses exigences
- > Définir une proposition commerciale en fonction du profil, de l'enjeu technique et économique et du potentiel du client
- > Transmettre et justifier la proposition commerciale au client pour validation et acceptation
- > Mesurer le degré de satisfaction du client au regard des prestations réalisées
- > Identifier les causes du mécontentement d'un client, d'un litige
- > Identifier les solutions envisageables en règlement d'une réclamation ou d'un litige avec un client en préservant les intérêts de l'entreprise et du client

### **Mettre en œuvre la politique commerciale de l'atelier**

- > Identifier les nouveaux clients à la suite ou non d'un premier contact pris par un commercial
- > Conseiller les clients lors de visites avec le commercial
- > Renseigner et mettre à jour le fichier clients
- > Transmettre des informations clients auprès des acteurs de l'entreprise pour la validation de proposition commerciale
- > Informer les clients sur les actions commerciales / promotionnelles de l'atelier
- > Afficher les promotions commerciales dans son atelier
- > Promouvoir et développer les actions favorisant les démarches qualité / service

### **Assurer la gestion économique et budgétaire de l'atelier**

- > Définir et proposer le budget prévisionnel de l'atelier et le négocier avec sa hiérarchie
- > Réaliser le suivi du budget et des charges de l'atelier et définir les réajustements nécessaires
- > Analyser les résultats économiques de l'atelier, leur évolution dans le temps et les écarts sur les principaux postes par rapport au prévisionnel
- > Analyser les différents postes du compte d'exploitation de l'atelier
- > Analyser la productivité des différentes activités
- > Analyser les causes des heures non facturées
- > Contrôler les investissements de l'atelier

- > Identifier et mettre en œuvre les actions à conduire pour optimiser la rentabilité de l'atelier, pour préserver la marge prévue et réaliser le budget (sous-traitance ou réorientation des activités en fonction de leur rentabilité, renégociation des marchés,...)
- > Mettre en œuvre et contrôler le respect des procédures en matière de flux argent

## Accès au métier

### Pré requis

- > Expérience et compétences dans le domaine de la réparation et de l'entretien d'équipements commercialisés ou pris en charge par l'entreprise
- > Expérience de gestion d'un atelier et d'une équipe.

### Parcours possibles

*Exemple du secteur automobile :*

- > CAP spécialisé dans la maintenance des véhicules automobiles suivi de quelques années d'expérience en tant que mécanicien ou technicien
- > Bac professionnel Maintenance des véhicules et des matériels
- > BTS Maintenance et après-vente automobile

## Domaines de connaissance

### Connaissances techniques sur les équipements de l'entreprise et services

- > Mécanique, automatisme, électrotechnique
- > Maintenance et entretien d'équipements
- > Documentation technique

### Outils bureautiques et informatiques

- > Logiciels de diagnostic, de paramétrage, de réparation
- > GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur)
- > Internet

### Gestion des ressources humaines

- > Techniques d'animation d'équipe
- > Principes du droit du travail
- > Méthodes de transmission et d'évaluation des compétences
- > Techniques d'entretien
- > Conduite de réunion

### Logistique / Stock

- > Techniques de gestion des stocks
- > Organisation d'un atelier
- > Gestion des fournisseurs

### Qualité / Hygiène / Sécurité

- > Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité dans l'atelier
- > Procédures qualité



## Législation / Réglementation

- > Législation et réglementation d'un atelier
- > Normes d'installations des équipements
- > Organismes de contrôle et d'accréditation

## Gestion économique

- > Gestion budgétaire
- > Techniques de reporting
- > Analyse financière

## Vente / Relation client

- > Techniques de vente
- > Techniques de négociation commerciale
- > Méthode et outils de gestion de l'activité commerciale

## D'un métier à l'autre ...

Les responsables atelier (H/F) réparation et entretien d'équipements peuvent évoluer vers un poste de Responsable de magasin de distribution de fournitures et de réparation

## Un métier en mouvement<sup>1</sup>

Les connaissances techniques (entretien et maintenance des équipements) se complexifient, en particulier avec la sophistication des équipements intégrant plus d'électronique.

Les responsables atelier (H/F) réparation et entretien d'équipement en tout genre devront se **professionnaliser et professionnaliser le personnel de l'atelier dans la mesure où les méthodes d'intervention, les équipements et la réglementation vont évoluer.**

Au-delà de la connaissance des moyens techniques, les responsables atelier (H/F) et le personnel de l'atelier devront connaître **le métier des clients** et être en capacité **d'organiser l'intervention ou d'intervenir en intégrant les contraintes clientèle.**

La réactivité est de plus en plus nécessaire dans un contexte où l'exigence de qualité est requise.

---

1. D'après les résultats du Contrat d'Études Prospectives réalisé en 2011