

RAISON D'ÊTRE

Porteur/Porteuse de la marque au sein de son centre, le/la responsable atelier s'assure de délivrer une performance atelier durable. Par son leadership, il/elle manage en développant les compétences de ses collaborateurs et en les challengeant dans leur métier. Attentif/Attentive au bien-être de son équipe, il/elle fait vivre les valeurs de Norauto et fait respecter la politique de sécurité. Au cœur de l'activité, il/elle s'assure de la qualité de service en organisant et planifiant les ressources afin de garantir la satisfaction client omnicanal.

PRINCIPALES MISSIONS

Le/La collaborateur/collaboratrice s'engage à respecter nos 3 capitaux : People, Planet, Profit.

MANAGER ET FAIRE GRANDIR SES ÉQUIPES

- Assurer le recrutement et l'intégration de ses nouveaux collaborateurs
- Garantir la planification optimisée de son équipe
- Assurer le suivi et le développement des compétences de son équipe (entretiens trimestriels, entretien annuel...)
- Animer et accompagner au quotidien son équipe (Briefs, réunion d'équipe, ...)
- Contribuer à l'amélioration continue du climat social de son équipe

GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE

- Garantir la fidélisation et la satisfaction du client omnicanal
- Assurer la qualité, l'attractivité et la tenue de l'atelier (propreté, contrôle et entretien régulier du matériel et certifications)
- Assurer la sécurité des personnes au quotidien
- Garantir la qualité des prestations effectuées par des contrôles qualité réguliers.
- Résoudre les litiges clients complexes

PILOTER LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Garantir l'application de la politique commerciale en assurant 100% de l'offre produits et services, en lien avec la stratégie de son centre
- Piloter et mobiliser les équipes autour des indicateurs / cibles et objectifs économiques et commerciaux en lien avec le responsable vente
- Optimiser l'activité de son atelier (outillage, baies, déchets, mix prestations, ...)
- Piloter le développement des ventes additionnelles
- Veiller à la tenue et à la gestion efficiente des stocks (consommables, huiles, ...)
- S'assurer de l'application des procédures de gestion

GARANTIR LA DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Contribuer à l'application du système de management environnemental ISO 14 001 et à la mise en œuvre du référentiel Commerçant responsable
- Limiter l'impact environnemental de son atelier (optimisation des ressources, tri et recyclage, développement du CA à impact positif...)
- Garantir des conditions de travail sécurisées pour assurer la protection des collaborateurs (Entretien matériel, port des EPI, Brief sécurité, investissements, ...)
- Veiller à la qualité du cadre de travail (hygiène, maintenance des équipements, ...)

RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du/de la Directeur/Directrice de centre.

Est responsable hiérarchique de l'équipe atelier

COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

Capacité à donner le sens (niv 2)

Capacité de remise en cause (niv 3)

Esprit d'équipe et collaboration (niv 4)

Intelligence émotionnelle (niv 2)

Orientation résultats (niv 2)

Prise de décision (niv 2)

SAVOIR-FAIRE :

Connaissances Techniques Atelier (niv 3)

Pilotage atelier (niv 3)

Responsabilité environnementale (niv 3)

Outils et méthodes de planification de l'activité (niv 2)

Sécurité des personnes (niv 3)

Technique d'accompagnement individuel (niv 3)

Technique d'animation d'équipe (niv 3)

Technique de recrutement (niv 2)

Gestion des litiges (niv 4)

INDICATEURS

Turn-over ; Accident de travail.

Net Promoter Score (NPS)

Chiffre d'affaire ; Ratio

Taux de garanties ; Nombre de retours

Certifications atelier ; Contrôles ponts ; Contrôle qualité

PASSERELLES POSSIBLES

Directeur/Directrice de centre



D'autres évolutions sont également possibles dans le cadre de nos parcours zig-zag



Atelier

RESPONSABLE ATELIER

SAVOIR-ÊTRE

<p>Capacité à donner le sens</p> <p>Capacité à exprimer une vision afin de mobiliser chacun dans le cadre de ses missions et de créer une dynamique autour d'un projet commun.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Explique de manière claire et avec des arguments prédéfinis ou préparés à l'avance avec son responsable une décision ou un point de vue.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de définir en autonomie des arguments cohérents pour expliquer les décisions, plans d'action définis et/ou projets.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Comprend les attentes des collaborateurs de l'équipe pour adapter le discours, les arguments et ainsi les fédérer autour d'un projet commun.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Dans le cadre d'actions stratégiques de groupe, est capable de créer une dynamique et de fédérer les ressources.	<input type="checkbox"/>
<p>Capacité de remise en cause</p> <p>Capacité à évaluer de manière critique ses actions, décisions ou comportements de façon à apprendre de ses erreurs.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de reconnaître et d'accepter ses erreurs pour favoriser son apprentissage.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : S'adapte en fonction des changements (nouvelles informations / directives / ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Prend en compte les avis différents des siens pour remettre en question son approche / ses décisions / ...	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Fait preuve de résilience, en étant capable de rebondir suite à un événement afin de rester engagé et de conserver la motivation des équipes.	<input type="checkbox"/>
<p>Esprit d'équipe et collaboration</p> <p>Capacité à réaliser ses missions dans un cadre collectif, à être solidaire de ses collègues et à partager les informations, en vue d'atteindre la performance commune du centre, service et/ou de l'entreprise.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Participe à la vie de son équipe en étant à l'écoute de ses collègues. Volonté de participer aux tâches communes. Aide ses collègues en cas de besoin.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Échange régulièrement et de sa propre initiative avec tous les membres de l'équipe pour partager les différentes informations ainsi que ses connaissances. Contribue activement à la vie de l'équipe.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est moteur dans la création d'une cohésion d'équipe durable.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de collaborer de manière constructive et durable avec des collaborateurs aux objectifs variés, en favorisant l'harmonisation des attentes. Met en place des stratégies de collaboration adaptées.	<input type="checkbox"/>
<p>Intelligence émotionnelle</p> <p>Capacité à reconnaître, comprendre, gérer ses propres émotions, ainsi que celles des autres et à utiliser ces informations pour choisir les comportements appropriés.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de reconnaître ses propres émotions (joie, tristesse, colère, peur) et de comprendre l'impact de ses émotions sur les autres.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de modérer et contrôler ses propres réactions émotionnelles afin de mieux communiquer avec les autres.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de reconnaître et de comprendre les émotions des autres et d'offrir une réponse adaptée. Sait faire preuve d'empathie lorsque cela est nécessaire.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de construire des relations positives et durables, de communiquer clairement, d'inspirer et d'influencer les autres et de gérer efficacement les conflits.	<input type="checkbox"/>



<p>Orientation résultats</p> <p>Aptitude à chercher constamment à atteindre et/ou à dépasser les objectifs fixés avec engagement et en optimisant les ressources disponibles (humaines, financières, techniques...).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît les indicateurs et s'investit dans l'atteinte des objectifs en tenant compte de l'échéance.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Analyse la performance de son périmètre et ajuste les plans d'action en conséquence.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Définit des objectifs ambitieux de son périmètre en lien avec la stratégie de l'entreprise et se donne tous les moyens pour les atteindre collectivement.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Cherche à innover / est force de proposition afin de développer la performance de l'enseigne.	<input type="checkbox"/>
<p>Prise de décision</p> <p>Capacité à effectuer, avec discernement, un choix entre plusieurs alternatives et à assumer leurs impacts.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Au quotidien, prend des décisions courantes en prenant le temps d'analyser la situation et à partir d'informations pertinentes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Fait preuve de courage managérial en prenant et en assumant ses décisions.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Fait preuve de courage managérial en prenant et assumant des décisions ayant potentiellement des impacts humains et financiers. Tient compte des répercussions, risques et opportunités et argumente de manière constructive.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Prend des décisions stratégiques risquées et importantes ; suit / mesure les impacts et ajuste sa décision si besoin.	<input type="checkbox"/>

SAVOIR-FAIRE

<p>Connaissances Techniques Atelier</p> <p>Capacité à connaître les pièces techniques ainsi que les process à suivre concernant les différentes prestations.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît les pièces techniques ainsi que les process à suivre concernant les prestations pneumatiques, freinage, entretien/vidange, batterie et éclairage.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Connaît les pièces techniques ainsi que les process à suivre concernant les prestations de confort basique (attelage, installation son pré-câblé,...) et l'ensemble des prestations mécaniques standards (train roulant, révisions complètes et circuit de freinage hydraulique et mécanique).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Connaît les pièces techniques ainsi que les process à suivre concernant les prestations de mécanique lourde (distribution, embrayage, etc).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Connaît les pièces techniques ainsi que les process à suivre concernant les prestations issues d'un diagnostic électronique et des prestations liées à la dépollution (réparation FAP, Turbo, injecteurs, système ADblue etc...) et de confort spécifique (installation son non câblé..).	<input type="checkbox"/>



<p>Pilotage Atelier</p> <p>Capacité à gérer et améliorer en continu le fonctionnement de l'atelier pour assurer la satisfaction client et optimiser la performance économique.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît la politique commerciale de l'atelier et assure sa mise en place (cercle de la méthode, utilisation des outils de prise en charge...). Est capable de piloter le flux atelier au quotidien pour garantir la promesse client (véhicules rendus à l'heure) en tenant compte des ressources et des contraintes (compétences, matérielles, pièces...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise les outils d'amélioration continue de la qualité de prestation atelier (contrôle qualité, certification, check-lists, ...). Anticipe le pilotage du flux à plusieurs jours (pièces, rendez-vous, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Sait analyser grâce aux différents outils les axes d'amélioration de son atelier et met en place les mesures correctrices (qualité, sécurité, business) Anticipe l'activité à moyen terme pour garantir la promesse cliente par un flux optimisé (gestion de consommables, renfort, organisation de l'atelier...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Définit et met en œuvre une stratégie pour son atelier, en alignant les objectifs opérationnels avec la stratégie Norauto. Identifie et intègre des évolutions (technologiques, méthodologiques, organisationnelles, ...) pour améliorer significativement la performance de l'atelier à long terme.	<input type="checkbox"/>
<p>Responsabilité Environnementale</p> <p>Capacité à limiter l'impact environnemental de la société par la connaissance et l'amélioration continue des pratiques.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît la démarche environnementale de la société, est capable de trier les déchets selon les filières appropriées et de mettre en avant auprès des clients les produits limitant l'impact environnemental.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser la demande d'enlèvement des retours de déchets et/ou consignes, et optimise les ressources afin de limiter son impact environnemental (optimisation des consommables).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est moteur au sujet du CA à impact positif et participe à la réalisation du plan d'action dans le cadre de la norme ISO 14001.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Anime et pilote le taux de CA à impact positif de son périmètre. Garantit l'ensemble de la démarche ISO 14001.	<input type="checkbox"/>
<p>Outils et méthodes de planification de l'activité</p> <p>Savoir utiliser les différents outils et méthodes d'anticipation et de planification de l'activité afin de gérer les ressources de manière efficiente.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît et applique le droit du travail ainsi que les accords en vigueur. Maîtrise l'utilisation de l'outil de planification pour la gestion du quotidien (absence, retard, heures supplémentaires, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Réalise les plannings avec une vision à moyen terme en utilisant les outils adéquats et en s'adaptant aux différentes contraintes (chiffre d'affaires, ratio, pic d'activité, annualisation, congés, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Anticipe ses objectifs en fonction de la saisonnalité et des contraintes de l'activité afin d'en déterminer une planification annuelle efficiente (taux de frais de personnel, adaptation aux contraintes individuelles de l'équipe, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Innove et adapte en fonction des contraintes locales (zone de chalandise, tension du marché d'emploi...) son organisation du travail afin de répondre à l'ensemble des besoins (économiques, RH,...).	<input type="checkbox"/>



<p>Sécurité des personnes</p> <p>Capacité à assurer la sécurité des collaborateurs et des clients dans le cadre de l'activité.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Applique les mesures de sécurité individuelle de base, comme l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (EPI).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Applique les mesures de sécurité lors des ouvertures / fermetures.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Au quotidien, animer et sensibiliser au sujet des pratiques de sécurité pour protéger les clients et les collaborateurs.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Mettre en place des mesures correctives afin de lever les non-conformités identifiées suite à un contrôle / audit interne ou externe.	<input type="checkbox"/>
<p>Techniques d'accompagnement individuel</p> <p>Savoir utiliser les différents outils en s'appuyant sur les rituels de management afin de permettre à chaque collaborateur de s'épanouir et de développer ses compétences.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de missionner spécifiquement chaque collaborateur sur des tâches courantes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de mener des entretiens individuels de suivi avec ses collaborateurs en pilotant les objectifs et le plan de développement des compétences définis notamment grâce à la délégation.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Dans le cadre des entretiens annuels, est capable de fixer des objectifs SMART et d'écrire un plan de développement des compétences en fonction des besoins du collaborateur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Anticiper les besoins de développement des compétences et les plans de succession de ses équipes en prenant en compte l'ensemble des besoins (individuel, équipe, entreprise, ...).	<input type="checkbox"/>
<p>Techniques d'animation d'équipe</p> <p>Savoir utiliser les différents outils et méthodes d'animation afin de développer le collectif et faire vivre le projet d'entreprise.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Partage ponctuellement avec l'équipe les informations importantes sur des sujets définis.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Assure la mise en place des rituels managériaux d'animation (briefs, réunions équipe/centre...) en respectant les rythmes préconisés afin d'assurer un partage d'informations régulier.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Fait vivre le projet d'entreprise, organise et anime les réunions en encourageant la coopération afin d'atteindre les résultats attendus et capitalise sur les victoires, crée l'engagement par le biais de moments festifs.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Met en place des techniques d'animation différenciantes afin de générer des prises de conscience et des idées innovantes.	<input type="checkbox"/>
<p>Techniques de recrutement</p> <p>Savoir utiliser les différents outils et techniques de sourcing, de conduite d'entretiens et de recrutement de candidats en interne (mobilité) ou en externe afin de sélectionner les meilleurs profils sur un poste donné.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Mettre en ligne une annonce sur l'outil de recrutement de l'entreprise et trier les candidatures en fonction des critères de sélection définis.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Réalise les pré-qualifications téléphoniques. Réalise et/ou participe à un entretien en utilisant une trame prédéfinie.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Élargit ses sources de recrutement (partenaires emploi, écoles, forums, réseaux sociaux...) et est ouvert à des profils variés. Réalise un entretien en autonomie en s'adaptant à son interlocuteur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est référent sur le recrutement, conseille et sait innover sur les techniques de recrutement.	<input type="checkbox"/>

