



RAISON D'ÊTRE

Porteur/Porteuse de la marque au sein de son atelier, le/la responsable atelier adjoint/adjointe contribue à délivrer une performance atelier durable. Par son animation, il/elle pilote les cibles et indicateurs quantitatifs et qualitatifs liés à son activité, en lien avec son/sa responsable. Attentif/Attentive au bien-être de l'équipe, il/elle fait vivre les valeurs de Norauto et fait respecter la politique de sécurité. Au quotidien, il/elle pilote le flux atelier afin d'assurer la qualité de service ainsi que la satisfaction client omnicanal.



PRINCIPALES MISSIONS

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

ANIMER L'ÉQUIPE ATELIER AU QUOTIDIEN

- Veiller et participer à la qualité d'intégration des nouveaux collaborateurs
- Participer à l'élaboration et au suivi du plan de développement des compétences de l'équipe
- Assurer un suivi de la performance individuelle qualitative et quantitative de l'équipe atelier
- Optimiser la coordination entre l'équipe vente et atelier
- Réaliser régulièrement des briefings d'information et d'organisation
- Accompagner les équipes sur le terrain et transmettre son savoir (appui technique, tutorat, ...)

VEILLER À LA QUALITÉ DE SERVICE

- Organiser et suivre l'activité de l'atelier
- Garantir la fidélisation et la satisfaction client omnicanal par le respect de la promesse client
- Veiller à la bonne résolution des litiges clients
- Assurer la qualité, l'attractivité et la tenue de l'atelier (propreté, entretien régulier du matériel et certifications en binôme avec le chef d'atelier)
- Garantir la qualité des prestations effectuées par des contrôles qualité réguliers
- Assurer la sécurité des biens et des personnes

DÉVELOPPER LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Analyser et animer les équipes autour des indicateurs et objectifs de l'atelier
- Piloter le développement des ventes additionnelles, en lien avec l'équipe magasin
- Garantir la gestion optimale des consommables et de l'outillage de l'atelier
- Optimiser l'activité de son atelier (outillage, baies, déchets, mix prestations, ...)

SOUTENIR LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Participer 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 (Optimisation des ressources, tri et recyclage, ...)
- Veiller aux conditions de travail pour garantir la sécurité des collaborateurs (Entretien matériel, port des EPI, brief sécurité, ...)
- Veiller à la qualité du cadre de travail (hygiène, maintenance des équipements, ...)



RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du/de la Responsable Atelier (*ou du/de la Directeur/Directrice de Centre en fonction de la taille du centre*)



COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

- Capacité à donner le sens (**niv 1**)
- Capacité de remise en cause (**niv 2**)
- Esprit d'équipe et collaboration (**niv 3**)
- Gestion des priorités (**niv 2**)
- Intelligence émotionnelle (**niv 2**)
- Orientation résultats (**niv 1**)
- Prise de décision (**niv 1**)
- Rigueur et fiabilité (**niv 4**)
- Sens du service client (**niv 3**)

SAVOIR-FAIRE :

- Connaissances Techniques Atelier (**niv 3**)
- Pilotage atelier (**niv 2**)
- Responsabilité Environnementale (**niv 2**)
- Sécurité des personnes (**niv 2**)
- Technique d'accompagnement individuel (**niv 1**)
- Technique d'animation d'équipe (**niv 2**)



INDICATEURS

- Accident du travail
- Chiffre d'affaire / Chiffre d'affaire additionnel
- Net Promoter Score (NPS)
- Taux de garanties / de retour
- Tx de véhicule rendu à l'heure
- Contrôle qualité



PASSERELLES POSSIBLES

Responsable atelier



Responsable vente adjoint

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



Atelier

RESPONSABLE ATELIER ADJOINT/ADJOINTE

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>Gestion des priorités</p> <p>Capacité à définir et à planifier les activités, objectifs ou projets qui doivent être traités en priorité en fonction de leur importance et de leur urgence dans le respect des délais impartis.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Identifie les missions à réaliser à court terme dans le cadre de ses activités quotidiennes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Face à des situations imprévues dans le cadre de ses activités quotidiennes, est capable de réagir efficacement en gérant ses priorités.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de hiérarchiser et de planifier à moyen terme ses activités / ses projets.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de gérer ses priorités sur des objectifs à long terme, à définir des priorités stratégiques (projet, investissement, ...).	<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 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"/>
<p>Rigueur et fiabilité</p> <p>Capacité à exécuter un travail de qualité de manière constante, en suivant les process et les règles définies, de manière à obtenir le résultat attendu.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Suit les processus métier dans le cadre de situations courantes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Garantit l'atteinte de ses objectifs dans les délais fixés grâce à la qualité de ses actions et au respect des process.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de maintenir un niveau de fiabilité dans des situations complexes en s'assurant de la qualité de son travail.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Transmet les informations/process avec exactitude et veille à la qualité de l'action de ses collaborateurs/ interlocuteurs.	<input type="checkbox"/>



<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à se mettre au service du client omnicanal interne/externe afin de lui assurer une expérience positive.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable d'adopter une posture accueillante, se rend disponible pour aller à la rencontre de ses clients avec le sourire et l'enthousiasme.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable d'adopter une posture d'écoute afin d'apporter une réponse adaptée en s'assurant de la satisfaction de son client.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de faire preuve de réactivité et d'adapter sa posture et son comportement en fonction du client et de ses besoins.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de mobiliser des interlocuteurs / ressources externes nécessaires à l'apport d'une solution en dehors de son périmètre.	<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, freinages, entretiens/vidanges, batteries et éclairages.	<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 de 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 ect...).	<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 : Connaître 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 de l'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 de 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 : Connaître 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>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, anime et sensibilise au sujet des pratiques de sécurité pour protéger les clients et les collaborateurs.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Met 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 défini 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 : Anticipe 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"/>