



RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte de transformation du parc automobile, le/la référent/référente atelier réalise tous types de prestations mécaniques sur l'ensemble des véhicules légers et utilitaires légers, dans le respect des préconisations constructeurs. Véritable expert/experte dans son domaine, il/elle accompagne l'ensemble de ses collègues et transmet son savoir au quotidien. Acteur/Actrice majeur de la qualité des prestations au sein de l'atelier, il/elle veille au respect des normes de sécurité et environnementales et à l'application des process d'intervention afin d'assurer et de développer la satisfaction de chaque Client Omnicanal.



PRINCIPALES MISSIONS

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

RÉALISER DES PRESTATIONS TECHNIQUES DE QUALITÉ EN RESPECTANT LA PROMESSE CLIENT

- Appliquer le cercle de la méthode atelier
- Réaliser l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées
- Réaliser l'entretien courant et périodique des véhicules et maintenance des organes de liaison au sol,
- Réaliser le contrôle, le réglage et le remplacement d'ensembles mécaniques ciblés et complexes.
- Réaliser toutes interventions de tout niveau de complexité sur la gestion moteur, incluant contrôle et codage des éléments remplacés et/ou réinitialisation du système
- Réaliser la pose de tous types d'équipements de deuxième monte, avec paramétrage si besoin

ÊTRE UN APPUI TECHNIQUE AUPRÈS DES ÉQUIPES DU CENTRE

- Accompagner ses collègues en atelier dans la connaissance et la réalisation de prestations techniques
- Apporter son expertise technique pour la création des devis de réparation
- Être le relais occasionnel de l'organisation et de l'animation quotidienne de l'atelier

PARTICIPER A LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Par le respect des procédures et des contrôles, identifier les prestations complémentaires à réaliser et générer un devis afin de participer aux ventes additionnelles
- Gérer de manière optimale les consommables, l'outillage de l'atelier et respecter le matériel
- Garantir la traçabilité des pièces montées (adéquation montage et facturation)
- S'assurer de la qualité de ses prestations pour éviter toute garantie

SOUTENIR LA DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Respecter l'obligation du port des EPI (Équipements de Protection Individuelle) ainsi que la politique de sécurité
- Maintenir l'environnement et les outils de travail en bon état
- Participer à la mise en place, au rangement, à la propreté de l'atelier et respecter l'environnement global du centre ainsi que les espaces communs
- Trier et participer au recyclage des déchets dans le cadre de la démarche environnementale Société ISO 14 001

Le/La référent/référente atelier peut être amené/amenée à réaliser des missions annexes (pilotage du flux, gestion des consommables, ...)



RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du/de la responsable atelier



COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

- Capacité à transmettre son savoir (niv 2)
- Esprit d'équipe et collaboration (niv 2)
- Gestion des priorités (niv 2)
- Orientation résultats (niv 1)
- Rigueur et fiabilité (niv 4)
- Sens du service client (niv 1)

SAVOIR-FAIRE :

- Climatisation (niv 3)
- Distribution (niv 4)
- Embrayage (niv 3)
- Entretien / Révision (niv 3)
- Freinage (niv 4)
- Géométrie (niv 3)
- Pilotage atelier (niv 1)
- Pneumatique (niv 4)
- Système de dépollution (niv 3)

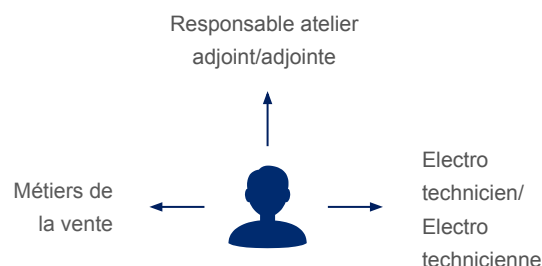


INDICATEURS

- Ratio Atelier
- Nombre de retours / garanties
- Qualité de contrôle individuel (Taux de E-BT, création devis...)



PASSERELLES POSSIBLES



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



Atelier

RÉFÉRENT/RÉFÉRENTE ATELIER

SAVOIR-ÊTRE

<p>Capacité à transmettre son savoir</p> <p>Capacité à communiquer, à délivrer un message en le rendant accessible à tous dans l'objectif de faire acquérir durablement à son interlocuteur de nouveaux savoirs / de nouvelles compétences.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Transmet les informations ou les savoir-faire avec bienveillance grâce à une argumentation simple.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Sait expliquer un geste métier en s'assurant de la bonne compréhension de l'interlocuteur et en apportant des conseils concrets à mettre en œuvre.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est pédagogue : sait rendre simple un message complexe en l'illustrant par des exemples.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de provoquer une prise de conscience de son interlocuteur sur l'amélioration de ses comportements et compétences.	<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>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>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>Climatisation</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Climatisation'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser l'entretien du système de climatisation (sur un véhicule thermique), le remplacement du filtre d'habitacle, d'effectuer une recherche de fuite simple (azote) ainsi qu'un stop micro fuite.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser une recherche de fuite complexe (avec traceur), de remplacer un élément du circuit (condenseur, durite, pressostat...) avec un accès simple et d'effectuer un traitement de décontamination.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser une recherche de panne sur un véhicule thermique, de remplacer un élément du circuit (condenseur, durite...) avec un accès complexe ainsi qu'un compresseur (hors compresseur haute tension).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de réaliser l'entretien du système sur un véhicule électrique, d'effectuer une recherche de panne complexe sur le système de climatisation d'un véhicule hybride ou électrique et de remplacer toutes les pièces du circuit de climatisation.	<input type="checkbox"/>



SAVOIR-FAIRE

<p>Distribution</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Distribution'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser le remplacement d'une courroie de distribution simple (moteur TU), d'une pompe à eau accès simple (interne ou externe), de tous types de supports moteur, ainsi que de vérifier le bon fonctionnement d'un circuit de refroidissement.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de remplacer une courroie de distribution avec un accès complexe, un élément comme un joint spi, ainsi que toutes les pièces du circuit de refroidissement (radiateur, durite, pressostat, calorstat...) et tous types de pompes à eau.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de remplacer une courroie de distribution à bain d'huile avec dépose d'éléments moteur tels que tubulure d'admission, carter d'huile, etc.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de remplacer une courroie de distribution sur un moteur complexe (type V6) ou avec accès complexe, type moteur longitudinal.	<input type="checkbox"/>
<p>Embrayage</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Embrayage'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser le remplacement d'un embrayage simple (véhicule de petite cylindrée) sans dépose d'éléments (berceau...), de remplacer une commande mécanique d'embrayage, de réaliser une vidange de boîte de vitesses, de remplacer des joints spi de transmission et de vilebrequin ainsi que tout type de support moteur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser le remplacement d'un embrayage avec dépose d'éléments environnants, de remplacer une commande hydraulique (émetteur, récepteur, butée hydraulique) ainsi que de réaliser une purge du système hydraulique.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser l'entretien de tous types de boîtes de vitesses automatiques.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de réaliser le remplacement d'un embrayage sur boîte de vitesses robotisée ainsi que le paramétrage via l'outil de diagnostic.	<input type="checkbox"/>
<p>Entretien / Révision</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Entretien / Révision'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser une vidange simple, de remplacer tout type de filtre à huile, de remettre à zéro l'indicateur de maintenance, d'effectuer une mise à niveau d'AdBlue ainsi que de réaliser les différents niveaux de liquide.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser une révision 4 filtres, une vidange de boîte manuelle, d'effectuer une analyse 5 gaz, de lire et d'effacer des codes défauts, ainsi que de remplacer des bougies d'allumage, un liquide de refroidissement et un filtre d'un pack de traction.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser une vidange de boîte automatique, d'effectuer un traitement injection, turbo, filtre à particules / échappement ainsi que le remplissage d'additifs FAP (filtre à particules).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable d'effectuer une révision d'un véhicule électrique et d'un véhicule hybride avec tous les points de contrôle.	<input type="checkbox"/>



<p>Freinage</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Freinage'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser un diagnostic des plaquettes et des disques ainsi que de procéder au changement des plaquettes et des disques de frein avant et arrière (hors étrier électrique ou frein de stationnement électrique).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser un contrôle visuel de l'ensemble du système de freinage ainsi que d'effectuer une purge de frein simple.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser un diagnostic complet du système de freinage mécanique, d'effectuer le remplacement des disques et des plaquettes arrière avec des étriers électriques, ainsi que d'un kit arrière, de réaliser une rectification des tambours ainsi qu'une purge du système de frein ABS/ESP.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de réaliser un diagnostic complet du système de freinage électrique, de réaliser le remplacement de tous les éléments d'un circuit de freinage, ainsi que de remplacer un bloc ABS.	<input type="checkbox"/>
<p>Géométrie</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Géométrie'..</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de diagnostiquer une usure anormale des pneumatiques, de réaliser un contrôle de géométrie, d'expliquer et de comprendre un rapport de géométrie, ainsi que de réaliser un réglage de parallélisme avant.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser un réglage de parallélisme avant et arrière.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser un réglage complet avant et arrière ainsi que la lecture de l'angle volant.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable d'identifier le type d'ADAS et de savoir les calibrer si l'atelier est équipé, ainsi que de réaliser une programmation du capteur d'angle volant.	<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 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 des prestations de l'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 promesse client par un flux optimisé (gestion de consommables, renfort, organisation 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"/>

