

**Titre d'emploi :** Directeur de la carrosserie  
**Service :** Service de la carrosserie  
**Sous la direction de :**  
**Date de rédaction :**  
**Approuvée par :**  
**Date d'approbation :**  
**Date de révision :**  
**Statut d'emploi :**  
**Rédigée par :**

---

## **DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE**

*Diriger les activités des employés de l'atelier de carrosserie dans l'exécution des travaux, y compris le respect des échéanciers et des niveaux de productivité ainsi que le maintien des normes de qualité. Réaliser un profit raisonnable d'exploitation du service et maintenir les normes de satisfaction de la clientèle tout en contrôlant les dépenses. Prospecter la clientèle afin d'assurer un volume de ventes adéquat.*

**Les TÂCHES PRINCIPALES** sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Établir les objectifs du service en collaboration avec son supérieur et les atteindre.
- Établir et gérer le budget annuel d'exploitation de l'atelier de carrosserie.
- Mettre en oeuvre un plan de marketing dynamique dans le but d'augmenter le chiffre d'affaires de l'atelier de carrosserie.
- Assurer des communications efficaces au sein du service ainsi que d'un service à l'autre. Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe avec tous les autres services.

### **Tâches reliées au service à la clientèle et aux relations avec les assureurs**

- Créer et entretenir de bonnes relations de travail avec les experts en assurance.
- Négocier avec les représentants des compagnies d'assurance.
- Remplir les formulaires d'assurance afin de préciser les estimations des coûts de réparation et les recommandations.
- Obtenir l'approbation et s'entendre sur le devis avec l'assureur.
- Créer et entretenir de bonnes relations avec les clients afin d'assurer leur fidélisation et d'obtenir des recommandations de leur part.
- Accueillir les clients à leur arrivée avec amabilité et professionnalisme.
- Répondre aux appels téléphoniques ou s'assurer que les appels ont reçu une réponse rapide, polie et professionnelle.
- Maintenir un service de réparation de haute qualité et réduire les retours à l'atelier.
- Traiter les plaintes des clients dans les plus brefs délais selon les directives du concessionnaire.

### **Tâches reliées à l'évaluation des dommages**

- Examiner le véhicule endommagé afin d'établir le degré de dommage structurel et mécanique, ainsi que les dommages causés à la carrosserie et à l'intérieur du véhicule.
- Évaluer les coûts de main-d'œuvre et des pièces pour réparer ou remplacer chaque pièce qui a été endommagée.

- Réviser les estimations des coûts de réparation avec le contremaître de l'atelier de carrosserie.
- Juger de la faisabilité d'une réparation par opposition au remplacement de pièces telles que les pare-chocs, les ailes et les portes.
- Évaluer les coûts de repeindre les véhicules qui n'ont pas été endommagés (réparations au détail), de les convertir à des usages déterminés ou de les personnaliser.
- Utiliser efficacement Shoplink/Photolink/Système Mitchell dans la préparation des devis.

### **Tâches reliées au suivi administratif**

- Surveiller l'état d'avancement des travaux relatifs aux véhicules en atelier et s'assurer que les directives portant sur les réparations et la sécurité sont respectées.
- Vérifier la qualité des travaux achevés.
- Faire le suivi des commandes dirigées au service des pièces afin de s'assurer de la disponibilité des pièces.
- Contrôler quotidiennement les rapports de productivité des techniciens et les feuilles de paie correspondantes.
- Contrôler la circulation des documents et s'assurer qu'ils sont tous comptabilisés, dûment remplis, lisibles et classés ou envoyés aux personnes concernées.
- Contrôler et faire le suivi des comptes clients de l'atelier de carrosserie afin d'assurer un rythme de paiement acceptable.
- Pour les travaux sous garantie, suivre les procédures s'y rattachant.
- S'assurer de la disponibilité du matériel de sécurité approprié et de son utilisation adéquate.

### **Tâches reliées à la gestion des ressources humaines**

- Faire des évaluations formelles de rendement du personnel sous sa responsabilité et ce, à intervalles fixes.
- Motiver le personnel sous sa responsabilité et participer à l'embauche de son personnel en collaboration avec son supérieur.
- Encourager et/ou offrir la formation technique et diriger les employés vers les écoles de formation appropriées au besoin.
- Gérer et dresser le plan de travail de tous les employés de l'atelier de carrosserie.
- Encourager le travail d'équipe dans un environnement axé sur le service à la clientèle.

### **Tâches diverses**

- Se tenir à l'affût de la disponibilité de matériel, des nouveaux outils et recommander des achats.
- Surveiller l'entretien des cabines de peinture, du matériel de redressage du châssis et d'autres immobilisations afin d'assurer une utilisation et une valeur à long terme.
- S'assurer de la propreté des espaces de travail et des salles d'attente réservées aux clients.
- Comprendre, être à l'affût et respecter les règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent l'exploitation d'un atelier de carrosserie de même que la santé et la sécurité au travail.
- Participer aux réunions des directeurs.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

## **TÂCHES SECONDAIRES**

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

## **EXIGENCES D'EMPLOI**

**Connaissances des langues**  
**Connaissances et habiletés**  
**Responsabilités**

**Efforts**  
**Conditions de travail**  
**Autres**

---

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

---

**NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.**

*Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.*