

Brochure n° 3034

**Convention collective nationale**

IDCC : 1090. – **SERVICES DE L'AUTOMOBILE**  
**(Commerce et réparation de l'automobile,**  
**du cycle et du motocycle**  
**Activités connexes**  
**Contrôle technique automobile**  
**Formation des conducteurs)**

DÉLIBÉRATION N° 11-07 DU 20 DÉCEMBRE 2007

RELATIVE À LA MISE À JOUR DES CERTIFICATIONS  
RECONNUES PAR LA BRANCHE

NOR : *ASET0850360M*

IDCC : *1090*

Entre :

L'UNIDEC ;

Le conseil national des professions de l'automobile (CNPA) ;

La FFC ;

La FNAA ;

Les professionnels du pneu ;

La FNCRM,

D'une part, et

La CFE-CGC ;

La CFTC ;

La CGT-FO ;

La CSNVA ;

La CFDT,

D'autre part,

Vu les articles 1-22 *a* et 1-23 *a* et *b* de la convention collective,

Vu la délibération paritaire n° 2-04 relative à l'actualisation du RNQSA et des CQP ;

Vu les référentiels des CQP récemment créés, en application de l'accord paritaire national du 20 janvier 2004 ;

Vu les propositions d'actualisation du RNC des services de l'automobile formulées par l'ANFA ;

Vu la nécessité de transcrire dans le RNQSA la mention des certifications actualisées dans le RNC,

il a été convenu ce qui suit :

1. Le répertoire national des certifications des services de l'automobile ci-annexé, mis à jour à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2008, se substitue à celui annexé à la délibération paritaire n° 8-06 du 15 décembre 2006.

2. La rubrique « Modes d'accès à la qualification » des 46 fiches de qualification ci-jointes est rectifiée, pour tenir compte des CQP nouveaux ou en cours de création ainsi que des modifications d'intitulé de certains diplômes (les modifications apparaissent en italique gras).

3. La présente délibération, établie en 3 exemplaires originaux, sera déposée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Fait à Suresnes, le 20 décembre 2007.

(Suivent les signatures.)

# RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS

## Série 1

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 3.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 4 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 5 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CAP maintenance des véhicules automobiles :

- option véhicules particuliers ;
- option véhicules industriels ;
- option motocycles.

CAP carrosserie réparation.

CAP peinture en carrosserie.

CAP vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles.

CAP employé de vente spécialisé, option C : service à la clientèle.

BEP maintenance des véhicules et des matériels, dominante « véhicules particuliers » ou « véhicules industriels » ou « motocycles ».

BEP carrosserie.

BEP vente action marchande.

BEP métiers du secrétariat.

BEP métiers de la comptabilité.

BEPECASER (Brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière).

CQP Opérateur service rapide.

CQP Mécanicien de maintenance automobile.

CQP Mécanicien de maintenance motocycles.

CQP Mécanicien cycles.

CQP Opérateur maintenance pneumatiques VI.

CQP Mécanicien collision.

CQP Tôlier ferreur.

CQP Peintre préparateur.  
CQP Magasinier.  
CQP Opérateur préparation véhicules.  
CQP Opérateur station-service.  
CQP Dépanneur-remorqueur VL.  
CQP Démonteur automobile.

## Série 2

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 6.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 4 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 5 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

Mention complémentaire au CAP ou au BEP : réalisation de circuits oléo-hydrauliques et pneumatiques.

Mention complémentaire au CAP ou au BEP : maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements.

Mention complémentaire au CAP ou au BEP : maintenance des systèmes embarqués de l'automobile.

Bac professionnel : maintenance des véhicules automobiles (préparé sous statut scolaire) :

- option : voitures particulières ;
- option : véhicules industriels ;
- option : motocycles.

Bac professionnel carrosserie, option réparation (préparé sous statut scolaire).

Bac professionnel vente (préparé sous statut scolaire).

Bac professionnel secrétariat (préparé sous statut scolaire).

Bac professionnel comptabilité (préparé sous statut scolaire).

Bac professionnel commerce (préparé sous statut scolaire).

BEPECASER avec mention « groupe lourd » ou « 2 roues ».

CQP Démonteur automobile spécialiste.

CQP Opérateur spécialiste service rapide.

CQP Mécanicien spécialiste automobile.  
CQP Mécanicien spécialiste motocycles.  
CQP Tôlier spécialiste.  
CQP Peintre spécialiste.  
CQP Magasinier vendeur PRA/Conseiller de vente PRA/Vendeur boutique PRA.  
CQP Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI.  
CQP Dépanneur-remorqueur PL.  
CQP Mécanicien spécialiste cycles.  
CQP Rénovateur VO.

### Série 3

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 9.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 4 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 5 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

Bac professionnel maintenance des véhicules automobiles (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue) :

- option : voitures particulières ;
- option : véhicules industriels ;
- option : motocycles.

Bac professionnel carrosserie, option réparation (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue).

Bac professionnel vente (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue).

Bac professionnel secrétariat (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue).

Bac professionnel comptabilité (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue).

Bac professionnel commerce (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue).

Brevet de maîtrise mécanicien réparateur automobile.

Brevet de maîtrise électricien-électronicien spécialiste en automobile.

Brevet de maîtrise mécanicien réparateur de cycles et motocycles.

Brevet de maîtrise tôlier en carrosserie de véhicules automobiles.

Brevet de maîtrise peintre en carrosserie.

Titre de l'EPCRA commercial en automobile.

CQP Technicien électronicien-électricien automobile.

CQP Contrôleur technique.

CQP Technicien confirmé motocycles.

CQP Conseiller technique cycles.

CQP Tôlier confirmé.

CQP Peintre confirmé.

CQP Magasinier vendeur confirmé PRA/Conseiller de vente confirmé PRA/Vendeur boutique confirmé PRA.

CQP Vendeur itinérant PRA.

CQP Vendeur.

CQP Démonteur automobile confirmé.

#### **Série 4**

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 12.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 4 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 5 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CQP Carrossier-peintre.

CQP Technicien expert après-vente automobile.

#### **Série 5**

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 20.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;

- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 4 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 5 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

BTS après-vente automobile :

- option : véhicules particuliers ;
- option : véhicules industriels ;
- option : motocycle.

BTS assistant de direction.

BTS assistant gestion de PME-PMI.

BTS comptabilité et gestion des organisations.

Titre de l'ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile.

BTS négociation et relation client

BTS management des unités commerciales.

BTS ventes et productions touristiques.

DUT gestion des entreprises et des administrations :

- option finances, comptabilité ;
- option gestion appliquée aux petites et moyennes organisations (GAPMO).

DUT techniques de commercialisation.

DUT gestion logistique et transport.

BAFM (Brevet d'aptitude à la formation des moniteurs).

Titre de l'ANFA vendeur automobile.

CQP Vendeur confirmé véhicules industriels.

CQP Réceptionnaire après-vente.

CQP Chef d'équipe atelier.

CQP Chef d'équipe ventes PRA.

CQP Chef de secteur vente itinérante PRA.

CQP Chef d'équipe préparation livraison.

CQP Chef de station.

CQP Agent de sécurité qualité en démontage automobile.

## Série 6

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 23.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 4 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 5 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CQP Attaché commercial automobile.

CQP Attaché commercial sociétés.

CQP Attaché commercial véhicules industriels.

CQP Gestionnaire d'atelier, contremaître d'atelier.

CQP Gestionnaire PRA.

## Série 7

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur le niveau I A.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur ce niveau dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 4 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Le classement du salarié sur le niveau et le degré de classement appropriés sera effectué conformément aux prescriptions des articles 5-02 et 5-03 de la convention collective.

Titre de l'ISCAM responsable commercial de la distribution automobile.

Licence, ou diplôme de niveau équivalent, ou titre homologué au niveau II (de la nomenclature de l'Education nationale), dans les domaines des sciences et techniques correspondant aux qualifications de branche (niveaux I à IV du RNQSA).

Licence professionnelle : maintenance des systèmes pluritechniques, option « organisation et management des services de l'automobile ».

BADGE ESSCA-GNFA : management de la distribution et des services automobiles.

Master de l'ESSCA : spécialisation management des réseaux automobiles.



DCG (diplôme en comptabilité et gestion).  
CQP Conseiller des ventes automobile.  
CQP Conseiller des ventes sociétés.  
CQP Conseiller des ventes véhicules industriels.  
CQP Cadre technique d'atelier.  
CQP Cadre technique PRA.  
CQP Chef après-vente.  
CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier.  
CQP Adjoint au chef des ventes.  
CQP Chef des ventes PRA.  
CQP Adjoint au chef des ventes PRA ou responsable de magasin.  
CQP Chef des ventes.

### **Série 8**

Les titulaires des anciens diplômes et titres ci-dessous sont classés selon les modalités de la fiche de qualification correspondant à l'emploi occupé, en fonction de la pratique professionnelle qu'ils ont acquise depuis l'obtention de leur certification.

Mention complémentaire mise au point électricité électronique automobile

Bac sciences et techniques tertiaires comptabilité et gestion.

Bac sciences et techniques tertiaires action commerciale et administrative.

Bac sciences et techniques tertiaires action et communication commerciale.

Titre de l'ESCRA responsable de clientèle automobile.

Titre de l'ISCAM cadre commercial de la distribution automobile.

BTS maintenance, après-vente automobile.

Licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « management de l'après-vente automobile ».

DECF (diplôme d'études comptables et financières).

CQP Réparateur spécialiste motorcycle.

CQP Conseiller technique et commercial cycle.

CQP Vendeur en pièces de rechange et accessoires.

CQP Vendeur automobile confirmé.

## ANNEXES

### A-3.1

#### **MÉCANICIEN DE MAINTENANCE AUTOMOBILE MÉCANICIEN DE MAINTENANCE VÉHICULES INDUSTRIELS MÉCANICIEN DE MAINTENANCE MOTOCYCLES**

##### **1. Dénominations de la qualification** (selon le cas) :

- mécanicien de maintenance automobile ;
- mécanicien de maintenance véhicules industriels ;
- mécanicien de maintenance motocycles.

##### **2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z / 50-5Z / 71-1Z.

##### **3. Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités :

Cas des VP et motocycles :

- de maintenance des véhicules.

Cas des véhicules industriels :

- de maintenance des véhicules et équipements.

##### **4. Contenu de la qualification :**

###### *A. – Activités techniques :*

- réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et/ou périodique des véhicules.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

- pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

###### *B. – Organisation et gestion de la maintenance :*

###### **B.1. Organisation de la maintenance :**

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

###### **B.2. Gestion de la maintenance :**

- établissement de tout document d'atelier utile.

### C. – Particularités véhicules industriels et motocycles :

#### Véhicules industriels :

- préparation des véhicules aux contrôles périodiques (par utilisation de check list) ;
- entretien d'équipements spécifiques (hayons, malaxeurs, grues de manutention...).

#### Secteur motocycles :

- assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs, visant la préparation à la route ;
- contrôle et essai des VO ;
- pose d'accessoires sur véhicules prééquipés ou non.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur :
  - le groupe motopropulseur et organes périphériques ;
  - les éléments de liaison au sol ;
  - les éléments de sécurité et de confort ;
- conseils d'utilisation à la clientèle ;
- vente additionnelle de produits et services.

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3 ;
- échelons majorés accessibles : 4/5 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

### 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile VP, VI ou motocycles selon le cas :
  - CAP maintenance des véhicules automobiles, option VP ou VI ou motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BEP maintenance des véhicules et des matériels, dominante « véhicules particuliers » ou « véhicules industriels » ou « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CQP Mécanicien de maintenance automobile ;
  - CQP Mécanicien de maintenance motocycles ;
  - *CQP Mécanicien de maintenance véhicules industriels, en cours de création (2008) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- mécanicien spécialiste automobile, mécanicien spécialiste motocycle, mécanicien spécialiste VI (fiche A-6.1) ;
- opérateur spécialiste service rapide (fiche A-6.3).

*Transversale :*

Voir Panorama.

**MÉCANICIEN SPÉCIALISTE AUTOMOBILE**  
**MÉCANICIEN SPÉCIALISTE VÉHICULES INDUSTRIELS**  
**MÉCANICIEN SPÉCIALISTE MOTOCYCLES**

**1. Dénominations de la qualification** (selon le cas) :

- mécanicien spécialiste automobile ;
- mécanicien spécialiste véhicules industriels ;
- mécanicien spécialiste motocycles.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-4Z / 50-3B.

**3. Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités de maintenance préventive et corrective :

Cas des VP et motocycles :

- des véhicules.

Cas des véhicules industriels :

- des véhicules et équipements :
  - dans les deux cas, les activités de maintenance citées incluent un diagnostic de premier niveau de complexité ;
  - le mécanicien spécialiste peut exercer son activité dans des unités mécaniques, ou spécifiques de maintenance VO, ou de carrosserie-peinture.

**4. Contenu de la qualification :**

A. – *Activités techniques* :

- réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective des véhicules :
  - entretien courant et périodique des véhicules ;
  - diagnostic, dépose-pose, contrôle et réglage d'ensembles mécaniques ;
- réalisation d'interventions incluant un diagnostic de premier niveau de complexité portant sur :
  - le contrôle, réglage des moteurs thermiques ;
  - les éléments de liaison au sol ;
- pose d'accessoires sur véhicules.

B. – *Organisation et gestion de la maintenance* :

B.1. Organisation de la maintenance :

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

## B.2. Gestion de la maintenance ;

- établissement de tout document d'atelier utile ;
- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle.

## C. – Particularités véhicules industriels et motocycles :

### Véhicules industriels :

- maintenance et réparation d'organes d'équipements ;
- pose d'équipements spécifiques (hayons, groupes hydrauliques...) ;
- réalisation ponctuelle d'aménagements spécifiques (incluant les techniques de soudage et d'assemblage).

### Secteur motocycles :

- assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs visant la préparation à la route ;
- réparation des véhicules d'occasion, réalisation d'essais ;
- contrôle de la partie cycles ;
- soudage et assemblage d'éléments.

## 5. Extensions possibles dans la qualification :

- interventions d'un premier niveau de complexité portant sur les systèmes électriques, électroniques, pneumatiques, hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité des véhicules ;
- réalisation d'essais ;
- dépannage et remorquage, ponctuellement, de véhicules (selon le cas : VL ou VI).

## 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile VP, VI ou motocycles selon le cas :
  - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI » ou « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BEP maintenance des véhicules et des matériels, dominante « véhicules particuliers » ou « véhicules industriels » ou « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- mention complémentaire :
  - réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques ;
  - ou maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements ;
  - ou mise au point électricité et électronique automobile ;

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

- bac professionnel maintenance des véhicules automobiles option « VP » ou « VI » ou « motocycles » selon le cas (préparé sous statut scolaire) ;
- CQP Mécanicien spécialiste automobile ;
- CQP Mécanicien spécialiste motocycles ;
- ***CQP Mécanicien spécialiste véhicules industriels, en cours de création (2008)*** ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- technicien confirmé mécanique automobile, technicien confirmé mécanique véhicules industriels (fiche A-9.1) ;
- technicien électricien-électronicien automobile, technicien confirmé véhicules industriels, technicien confirmé motocycles (fiche A-9.2).

*Transversale :*

Voir Panorama.

## **ÉLECTRICIEN SPÉCIALISTE AUTOMOBILE**

### **ÉLECTRICIEN SPÉCIALISTE VÉHICULES INDUSTRIELS**

**1. Dénomination de la qualification** (selon le cas) :

- électricien spécialiste automobile ;
- électricien spécialiste VI.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-3B.

**3. Objet de la qualification :**

Réalisation d'interventions portant sur les systèmes électriques et électroniques des véhicules, incluant un diagnostic de premier niveau de complexité.

Cas des véhicules industriels : les interventions portent sur les systèmes électriques et électroniques des véhicules et équipements.

**4. Contenu de la qualification :**

*A. – Activités techniques :*

- interventions portant sur les systèmes électriques et électroniques assurant la conduite, le confort et la sécurité des véhicules et équipements ;
- interventions sur circuit de charge et démarrage :
  - diagnostic, dépose-pose, contrôle et réglage des machines tournantes (alternateurs, démarreurs) ;
- réparation de faisceaux électriques ;
- entretien courant et périodique des véhicules ;
- pose d'accessoires sur véhicules.

Les interventions mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de démarches et de procédures prédéfinies. Elles nécessitent la capacité d'interprétation des grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements de contrôle (multimètre, pince ampèremétrique...).

*B. – Organisation et gestion de la maintenance :*

**B.1. Organisation de la maintenance :**

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

**B.2. Gestion de la maintenance :**

- établissement de tout document d'atelier utile ;
- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle.

*C. – Particularités véhicules industriels :*

- pose et maintenance d'équipements spécifiques (hayons élévateurs, chauffage autonome...);



- interventions sur véhicules de transport de marchandises dangereuses (ADR).

#### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

- dépannage et, ponctuellement, remorquage de véhicules (selon le cas : VL ou VI) ;
- interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV.

#### **6. Classement :**

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile VP ou VI, selon le cas :
  - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BEP maintenance des véhicules et des matériels, dominante « VP » ou « VI », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - mention complémentaire mise au point électricité et électronique automobile ;
  - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles options « VP » ou « VI » (préparé sous statut scolaire) ;
  - *CQP Electricien spécialiste automobile, en cours de création (2008) ;*
  - *CQP Electricien spécialiste véhicules industriels, en cours de création (2008) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- technicien électricien électronicien automobile, technicien confirmé VI (fiche A-9.2) ;
- technicien confirmé mécanique automobile (fiche A-9.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## MÉCANICIEN SPÉCIALISTE CYCLES

### 1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien spécialiste cycles.

### 2. Secteurs d'activité :

50-3B / 50-4Z / 52-4W / 52-7H.

### 3. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance des cycles incluant le conseil à la clientèle.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques et commerciales :*

- réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des cycles.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés :

- conseils d'utilisation à la clientèle ;
- assemblage et réglage des cycles neufs et occasions, visant la préparation à la route ;
- réalisation de ventes additionnelles de produits et services.

#### B. – *Organisation et gestion de la maintenance :*

##### B.1. Organisation de la maintenance :

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2. Gestion de la maintenance ;

- établissement de tout document d'atelier utile ;
- conseils d'utilisation à la clientèle.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité, portant sur les deux roues motorisés.

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile ou motocycle :
  - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BEP maintenance des véhicules et des matériels, dominante « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - *CQP Mécanicien spécialiste cycles* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- conseiller technique cycle (fiche A-9.5).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

**TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE AUTOMOBILE**  
**TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE VÉHICULES INDUSTRIELS**

**1. Dénomination de la qualification :**

- technicien confirmé mécanique automobile ;
- technicien confirmé mécanique VI.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-3B.

**3. Objet de la qualification :**

Réalisation de toutes activités de maintenance préventive et corrective :

Cas du VP :

- portant sur ensembles mécaniques du véhicule.

Cas du VI :

- portant sur ensembles mécaniques et équipements.

**4. Contenu de la qualification :**

A. – *Activités techniques :*

- diagnostic, dépose-pose, contrôle d'ensembles mécaniques ;
- réparation et réfection des moteurs thermiques, des organes de transmission (boîtes de vitesse, différentiels...);
- contrôle et réglage des trains roulants ;
- maintenance des circuits de climatisation ;
- pose d'accessoires sur véhicules.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures ou l'identification de démarches se rapportant à :

- l'établissement de diagnostics ;
- la mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

Elles supposent également la capacité d'interprétation des grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

B. – *Organisation et gestion de la maintenance :*

B.1. Organisation de la maintenance :

- mise à jour et classement de la documentation technique ;
- planification de l'intervention ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

- B.2. Gestion de la maintenance ;
- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle ;
  - établissement de tout document d'atelier utile ;
  - établissement de devis, d'OR...

C. – *Particularités VI :*

- interventions sur systèmes pneumatiques et hydrauliques assurant la conduite, le confort et la sécurité des véhicules (freinage, suspension, direction, assistance...);
- identification des modes opératoires relatifs à la pose d'équipements spécifiques (hayons, groupes hydrauliques...) et à l'aménagement du véhicule ;
- réalisation des interventions ;
- diagnostic, maintenance et réfection d'équipements spécifiques.

5. **Extensions possibles dans la qualification :**

- diagnostic et interventions sur systèmes électriques et électroniques du véhicule ;
- participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules ;
- dépannage ou remorquage, ponctuellement, de véhicules (selon le cas, VP ou VI) ;
- interventions sur véhicules électriques, hybrides et spécifiques ou sur systèmes GPL, GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation (exemple : limiteur de vitesse dans le cas des véhicules industriels) ;
- appui technique aux salariés de l'atelier, tutorat de jeunes en formation alternée.

6. **Classement :**

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

7. **Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes, titre ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - brevet de maîtrise mécanicien réparateur automobile (cas du VP) préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue () ;
  - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI » selon le cas (préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue) ;
  - *CQP Technicien confirmé mécanique automobile, en cours de création (2008) ;*
  - *CQP Technicien confirmé mécanique véhicules industriels, en cours de création (2008) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- technicien expert après-vente automobile, technicien expert après-vente VI (fiche A-12.2) ;
- réceptionnaire après-vente, chef d'équipe atelier (fiche A-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

**TECHNICIEN ÉLECTRICIEN-ÉLECTRONICIEN AUTOMOBILE  
TECHNICIEN CONFIRMÉ VÉHICULES INDUSTRIELS  
TECHNICIEN CONFIRMÉ MOTOCYCLES**

**1. Dénominations de la qualification** (selon le cas) :

- technicien électricien-électronicien automobile ;
- technicien confirmé véhicules industriels ;
- technicien confirmé motocycles.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-4Z / 50-3B.

**3. Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

Cas des véhicules industriels :

- les véhicules industriels et leurs équipements.

Cas du VP et du motocycle :

- moteurs thermiques et équipements périphériques ;
- l'ensemble des systèmes de conduite, confort et sécurité des véhicules.

**4. Contenu de la qualification :**

*A. – Activités techniques :*

- toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules, portant sur :
  - moteurs thermiques et équipements périphériques ;
  - ensembles mécaniques ;
  - systèmes électriques, électroniques, pneumatiques, hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule ;
- pose d'accessoires sur véhicules.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures ou l'identification de démarches se rapportant à :

- l'établissement de diagnostics ;
- la mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

Elles supposent également la capacité d'interprétation des grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

*B. – Organisation et gestion de la maintenance :*

**B.1. Organisation de la maintenance :**

- mise à jour et classement de la documentation technique ;
- planification de l'intervention ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

## B.2. Gestion de la maintenance :

- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle ;
- établissement de tout document d'atelier utile ;
- établissement de devis, d'OR...

## C. – Particularités véhicules industriels et motocycles :

### Véhicules industriels :

- identification des processus de maintenance préventive ;
- maintenance et réparation d'organes, d'équipements ;
- identification des modes opératoires relatifs à la pose d'équipements spécifiques (hayons, groupes hydrauliques...) et à l'aménagement du véhicule ;
- réalisation des interventions.

### Secteur motocycles :

- assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs visant la préparation à la route ;
- réparation des VO, réalisation d'essais ;
- réparation d'ensembles ou d'organes mécaniques ;
- contrôle et intervention sur partie cycle.

## 5. Extensions possibles dans la qualification :

- participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules ;
- dépannage et remorquage, ponctuellement, de véhicules (selon le cas : VP ou VI) ;
- interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL, GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation (exemple : limiteur de vitesse dans le cas des véhicules industriels) ;
- appui technique aux salariés de l'atelier, tutorat de jeunes en formation alternée ;
- cas des VI : interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément (autobus, autocar).

### Secteur motocycles :

- accueil clientèle et restitution des véhicules.

## 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes, titre ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile VP ou VI ou motocycle, selon le cas :
  - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI » ou « motocycles » selon le cas (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue) ;
  - brevet de maîtrise selon le cas (préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue) :
    - mécanicien réparateur automobile ;
    - ou électricien-électronicien spécialiste en automobile ;
    - ou mécanicien réparateur de cycles et motocycles ;
  - CQP Technicien électricien-électronicien automobile ou Technicien confirmé motocycles (selon le cas) ;
  - ***CQP Technicien confirmé véhicules industriels, en cours de création (2008)*** ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- technicien expert après-vente automobile, technicien expert après-vente VI, technicien expert après-vente motocycles (fiche A-12.2) ;
- réceptionnaire après-vente, chef d'équipe atelier, chef d'équipe motocycles (fiche A-20.1) ;
- agent de maîtrise atelier (fiche A-20.2).

*Transversale :*

Voir Panorama.

**TECHNICIEN EXPERT APRÈS-VENTE AUTOMOBILE**  
**TECHNICIEN EXPERT APRÈS-VENTE VÉHICULES INDUSTRIELS**  
**TECHNICIEN EXPERT APRÈS-VENTE MOTOCYCLES**

**1. Dénomination de la qualification :**

- technicien expert après-vente automobile ;
- technicien expert après-vente véhicules industriels ;
- technicien expert après-vente motocycles.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z.

**3. Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

Cas des véhicules industriels :

- les véhicules industriels et leurs équipements.

Cas du VP et du motocycle :

- les moteurs thermiques et équipements périphériques ;
- l'ensemble des systèmes de conduite, confort et sécurité des véhicules.

Le titulaire de la qualification assure la fonction de référent technique du service après-vente, à ce titre, il effectue une mission d'appui et de formation technique.

**4. Contenu de la qualification :**

A. – *Activités techniques :*

- toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules, portant sur :
  - moteurs thermiques et équipements périphériques ;
  - ensembles mécaniques ;
  - systèmes électriques, électroniques, pneumatiques, hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule ;
- pose d'accessoires sur véhicules ;
- interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation (exemple : limiteur de vitesse dans le cas des véhicules industriels).

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarques se rapportant à :

- l'établissement de diagnostics ;
- la mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

Elles supposent également la capacité d'interprétation de grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

## B. – *Organisation et gestion de la maintenance :*

### B.1. Organisation de la maintenance :

- en relation avec les services du constructeur et/ou de l'équipementier : réception, transmission d'informations à caractère technique ;
- mise à jour et classement de la documentation technique ;
- planification de l'intervention ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### B.2. Gestion de la maintenance :

- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle ;
- établissement de tout document d'atelier utile ;
- établissement de devis, d'OR ;
- participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

### B.3. Fonction formation technique :

- réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du SAV ;
- participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise, tutorat de jeunes en formation alternée ;
- appui technique aux collaborateurs du SAV.

## C. – *Particularités véhicules industriels et motocycles :*

### C.1. Particularités véhicules industriels :

- identification des processus de maintenance préventive ;
- maintenance et réparation d'organes, d'équipements ;
- identification des modes opératoires relatifs à la pose d'équipements spécifiques (hayons, groupes hydrauliques...), à l'aménagement du véhicule.
- réalisation des interventions ;
- interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément (autobus, autocar).

### C.2. Particularités motocycles :

- accueil clientèle et restitution des véhicules ;
- contrôle et interventions sur partie cycle ;
- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs.

## 5. **Extensions possibles dans la qualification :**

Un seul échelon étant attribué à cette qualification, toute progression se traduit par une nouvelle qualification de classement supérieur.

## 6. **Classement :**

- échelon correspondant au contenu de la qualification : 12.

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes, titres ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile VP ou VI selon le cas, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 :
  - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles option « VP » ou « VI » ou « motocycles » (selon le cas), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - brevet de maîtrise (selon le cas), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 :
    - mécanicien réparateur automobile ;
    - ou électricien-électronicien spécialiste en automobile ;
    - ou mécanicien réparateur de cycles et motocycles ;
  - CQP Technicien expert après-vente automobile ;
  - *CQP Technicien expert après-vente véhicules industriels, en cours de création (2008) ;*
  - *CQP Technicien expert après-vente motocycles, en cours de création (2008) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- réceptionnaire après-vente, chef d'équipe atelier, chef d'équipe motocycles (fiche A-20.1) ;
- agent de maîtrise atelier (fiche A-20.2) ;
- gestionnaire d'atelier, contremaître d'atelier (fiche A-23.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

## RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE – CHEF D'ÉQUIPE ATELIER CHEF D'ÉQUIPE MOTOCYCLES

### 1. Dénominations de la qualification (selon le cas) :

- réceptionnaire après-vente ;
- chef d'équipe atelier ;
- chef d'équipe motocycles.

### 2. Secteurs d'activité :

37-1Z / 50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z / 52-4W / 52-7H.

### 3. Objet de la qualification :

Le réceptionnaire accueille et conseille les clients du service après-vente.

Il réalise les activités visant le déclenchement des processus de maintenance, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.

Le chef d'équipe atelier ou le chef d'équipe motocycles assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception.

Cette qualification peut constituer, pour un ouvrier professionnel confirmé, une promotion au-delà de l'échelon 12, dans une activité partagée entre l'exécution de travaux complexes sur véhicules, l'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A.1. Activités en relation avec l'organisation de la maintenance :

- organisation et planification des interventions ;
- en relation avec les services de constructeur, transmission d'informations à caractère technique ou commercial ;
- mise à jour et classement de la documentation technique et commerciale ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

#### A.2. Activités liées à la gestion de la maintenance :

- établissement de tous documents internes et comptables ;
- restitution du véhicule au client ;
- gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues) ;
- promotion des offres de service de l'entreprise.

Particularités : le réceptionnaire après-vente.

Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :

- accueil de la clientèle :
  - rédaction d'ordres de réparation, de commandes de travaux ;
  - proposition de forfaits, vente additionnelle de produits et services ;
- facturation, encaissement ;

- prospection, développement et fidélisation de la clientèle ;
- tutorat de jeunes en formation alternée.

Particularités : le chef d'équipe atelier.

En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe réalise les activités suivantes :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs ;
- réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules ;
- appui technique aux collaborateurs du service, tutorat de jeunes en formation alternée ;
- participation au recrutement, à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

Particularités : le chef d'équipe motocycles.

En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe motocycles réalise les activités suivantes :

- accueil de la clientèle et restitution des véhicules ;
- rédaction d'ordres de réparation.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

Réceptionnaire après-vente :

- gestion des véhicules de remplacement ;
- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs ;
- réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules ;
- participation au recrutement, à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

Chef d'équipe :

- accueil de la clientèle ;
- rédaction d'ordres de réparation, de commandes de travaux ;
- proposition de forfaits, vente additionnelle de produits et services ;
- facturation, encaissement ;
- prospection, développement et fidélisation de la clientèle.

### 6. Classement :

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 ;
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

### 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - *BTS après-vente automobile, option « VP », « VI » ou « moto-cycle »* ;

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

- CQP Chef d'équipe atelier ;
- ***CQP Chef d'équipe motocycles, en cours de création (2008)*** ;
- CQP Réceptionnaire après-vente ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- gestionnaire d'atelier, contremaître d'atelier (fiche A-23.1) ;
- cadre technique d'atelier (fiche AC-1.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

## AGENT DE MAÎTRISE ATELIER

### 1. Dénomination de la qualification :

Agent de maîtrise atelier.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z.

### 3. Objet de la qualification :

L'agent de maîtrise atelier réalise l'ensemble des activités constitutives de la qualification « technicien expert après-vente automobile ». Il intervient également en appui d'un responsable hiérarchique ou peut assurer le remplacement ponctuel d'un chef d'équipe ou d'un réceptionnaire. Il participe aux actions de formation visant l'actualisation constante de ses compétences.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques :*

- toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules, portant sur :
  - moteurs thermiques et équipements périphériques ;
  - ensembles mécaniques ;
  - systèmes électriques, électroniques, pneumatiques, hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule ;
- pose d'accessoires sur véhicules ;
- interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation (exemple : limiteur de vitesse dans le cas des véhicules industriels).

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à :

- l'établissement de diagnostics ;
- la mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

Elles supposent également la capacité d'interprétation de grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

#### B. – *Organisation et gestion de la maintenance :*

##### B.1. Organisation de la maintenance :

- en relation avec les services du constructeur et/ou de l'équipementier : réception, transmission d'informations à caractère technique ;
- mise à jour et classement de la documentation technique ;
- planification de l'intervention ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.



#### B.2. Gestion de la maintenance :

- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle ;
- établissement de tout document d'atelier utile ;
- établissement de devis, d'OR ;
- participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

#### B.3. Fonction formation technique :

- réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du SAV ;
- participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise, tutorat de jeunes en formation alternée ;
- appui technique aux collaborateurs du SAV.

#### B.4. Fonction encadrement d'équipe(s) :

En relais d'un responsable hiérarchique, d'un chef d'équipe ou d'un réceptionnaire :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs.

#### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- proposition de forfaits, vente additionnelle de produits et services ;
- participation à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles.

#### 6. Classement :

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

#### 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes, titres ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option VI, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - brevet de maîtrise, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 :
    - mécanicien réparateur automobile ;
    - ou électricien-électronicien spécialiste en automobile ;
  - CQP Technicien expert après-vente automobile ;
  - *CQP Agent de maîtrise atelier, en cours de création (2008) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- gestionnaire d'atelier, contremaître d'atelier (fiche A-23.1) ;
- cadre technique d'atelier (fiche AC-1.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

**GESTIONNAIRE D'ATELIER  
MAÎTRE D'ATELIER**

**1. Dénomination de la qualification** (au choix) :

- gestionnaire d'atelier ;
- contremaître d'atelier.

**2. Secteurs d'activité :**

37-1Z / 50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z / 52-4W / 52-7H.

**3. Objet de la qualification :**

Le titulaire de la qualification assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

1. Dans les entreprises dont le secteur après-vente comporte plusieurs pôles (ex : atelier, service rapide, carrosserie-peinture...), il participe à l'encadrement d'un pôle après-vente.

2. Lorsque l'activité après-vente de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même la responsabilité de ce secteur.

**4. Contenu de la qualification :**

A. – *Activités relatives à la gestion et à l'organisation après-vente :*

- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité, participation à la mise en œuvre d'actions correctives ;
- suivi des plans de maintenance des équipements, inventaire de l'outillage ;
- proposition de renouvellement des équipements ;
- mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale ;
- établissement, transmission et classement de tous documents internes, comptables ;
- contribution à l'élaboration et au suivi du budget ;
- établissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients ;
- mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- traitement des réclamations, contribution à la gestion des litiges ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le gestionnaire d'atelier, le contremaître d'atelier s'assure de l'application des démarches qualité, des méthodes de réparation, des règles d'hygiène et de sécurité à l'atelier, du respect de l'environnement.

- B. – *Activités assurées en appui de celles du responsable hiérarchique* :
- encadrement de (des) l'équipe(s) d'atelier ;
  - assistance au(x) réceptionnaire(s), au(x) chef(s) d'équipe ;
  - appui technique aux collaborateurs, tutorat de jeunes en formation alternée ;
  - participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

- participation aux négociations d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires, fournisseurs et clients grands comptes ;
- dans le cadre de la polyvalence dans une petite structure : gestion de la totalité des fonctions de réception clientèle, de gestion de l'équipe d'atelier, du suivi administratif.

**6. Classement :**

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23 ;
- échelons majorés accessibles : 24/25 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants :
  - *BTS après-vente automobile (options « VP », « VI » ou « motorcycle »)*, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CQP Gestionnaire d'atelier, contremaître d'atelier ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

**8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers qualifications de :

- cadre technique d'atelier (fiche AC-1.1) ;
- adjoint au chef après-vente, responsable d'atelier (fiche AC-2.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CADRE TECHNIQUE D'ATELIER

### 1. Dénomination de la qualification :

Cadre technique d'atelier.

### 2. Secteurs d'activité :

37-1Z / 50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z / 52-4W / 52-7H.

### 3. Objet de la qualification :

Le cadre technique d'atelier assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

1. Dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier, service rapide, carrosserie-peinture...).

2. Lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Le cadre technique contribue au développement commercial de l'après-vente.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise.

### 4. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives à la gestion et à l'organisation après-vente :*

- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité, participation à la mise en œuvre d'actions correctives ;
- suivi des plans de maintenance des équipements, inventaire de l'outillage ;
- proposition de renouvellement des équipements ;
- mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale ;
- établissement, transmission et classement de tous documents internes, comptables ;
- contribution à l'élaboration et au suivi du budget ;
- établissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients ;
- participation à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- traitement des réclamations, contribution à la gestion des litiges ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le cadre technique d'atelier s'assure de l'application des démarches qualité, des méthodes de réparation, des règles d'hygiène et de sécurité à l'atelier, du respect de l'environnement.

B. – *Activités relatives au management du secteur ou d'un ou des pôles de l'activité après-vente :*

- suivi des objectifs ;
- appui aux collaborateurs de l'activité après-vente ;
- encadrement de collaborateurs : attribution de missions, tutorat de jeunes en formation alternée, participation au recrutement, aux modalités de rémunération, etc.

#### 5. **Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

#### 6. **Classement :**

- cadre : niveau I, sur degrés A, B ou C ;
- échelons majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience, de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

#### 7. **Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants :
  - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « *Organisation et management des services de l'automobile* », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CQP Cadre technique d'atelier ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### 8. **Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers qualifications de :

- adjoint au chef après-vente, responsable d'atelier (fiche AC-2.1) ;
- chef après-vente (fiche AC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

**ADJOINT AU CHEF APRÈS-VENTE  
RESPONSABLE D'ATELIER**

**1. Dénomination de la qualification** (au choix) :

- adjoint au chef après-vente ;
- responsable d'atelier.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z.

**3. Objet de la qualification :**

L'adjoint au chef après-vente intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef après-vente.

Le responsable d'atelier réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur après-vente.

Il assure le développement commercial de l'après-vente.

Il peut également avoir la responsabilité du SAV sur un site décentralisé.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise, ainsi que les autres salariés concourant à la réalisation de l'activité.

**4. Contenu de la qualification :**

*A. – Activités relatives au management du secteur après-vente :*

- détermination et suivi des objectifs ;
- appui à l'encadrement du SAV ;
- encadrement de collaborateurs : attribution de missions, participation au recrutement, aux modalités de rémunération, à la définition et au suivi du plan de formation, au suivi de l'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

L'adjoint au chef après-vente, le responsable d'atelier s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement.

*B. – Activités relatives à l'organisation et à la gestion de l'après-vente :*

- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité, détermination d'actions correctives ;
- élaboration et suivi du budget annuel de l'activité ;
- participation à la gestion financière de l'activité après-vente (investissement en équipements, détermination des prix de vente...);
- organisation fonctionnelle d'atelier après-vente.
- participation au choix des équipements, suivi des plans de maintenance des équipements ;

- suivi des garanties ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur après-vente ;
- mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

*C. – Activités relatives au développement commercial de l'après-vente :*

- développement de l'activité commerciale après-vente ;
- analyse de la concurrence ;
- élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;
- prospection, développement de la clientèle grands comptes ;
- négociation des conditions d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires et clients grands comptes ;
- appui à la force de vente VN, VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**6. Classement :**

- cadres : niveau II, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants :
  - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « *Organisation et management des services de l'automobile* », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

**8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- chef après-vente (fiche AC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



## CHEF APRÈS-VENTE

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef après-vente.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z.

### 3. Objet de la qualification :

Le chef après-vente assure les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion de l'ensemble du secteur après-vente.

Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité après-vente, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (atelier, service rapide, carrosserie-peinture...).

Il assure également le développement commercial de l'après-vente.

Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités relatives au management du secteur après-vente :

- détermination et suivi des objectifs ;
- appui à l'encadrement du SAV ;
- encadrement de collaborateurs : attribution de missions, participation au recrutement, aux modalités de rémunération, à la définition et au suivi du plan de formation, au suivi de l'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

Le chef après-vente s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement.

#### B. – Activités relatives à l'organisation et à la gestion du secteur après-vente :

- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité, détermination d'actions correctives ;
- élaboration et suivi du budget annuel de l'activité ;
- participation à la gestion financière de l'activité après-vente (investissement en équipements, détermination des prix de vente...) ;
- organisation fonctionnelle de(s) atelier(s) après-vente ;
- participation au choix des équipements, suivi des plans de maintenance des équipements ;
- suivi des garanties ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur après-vente ;

- mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

*C. – Activités relatives au développement commercial de l'après-vente :*

- développement de l'activité commerciale après-vente ;
- analyse de la concurrence ;
- élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;
- prospection, développement de la clientèle grands comptes ;
- négociation des conditions d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires et clients grands comptes ;
- appui à la force de vente VN, VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**6. Classement :**

- cadres : niveau III, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants :
  - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « *Organisation et management des services de l'automobile* », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CQP Chef après-vente ;
- *soit par obtention du BADGE ESSCA-GNFA Management de la distribution et des services automobiles ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

**8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- cadre dirigeant (fiche ZC-4.1), sous appellation spécifique d'entreprise.

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## HÔTESSE D'ACCUEIL CHARGÉ D'ACCUEIL

### 1. Dénomination de la qualification :

- hôtesse d'accueil ;
- chargé d'accueil.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z.

### 3. Objet de la qualification :

Renseigner et orienter les clients vers le bon interlocuteur dans l'entreprise.

### 4. Contenu de la qualification :

- accueil du client ;
- orientation du client vers le bon interlocuteur dans l'entreprise ;
- recueil des messages clients à destination des conseillers des ventes, des collaborateurs de l'entreprise ;
- distribution de la documentation commerciale et premiers commentaires au client préalables à sa rencontre avec l'interlocuteur de l'entreprise.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- tenue du standard téléphonique ;
- réalisation d'activités administratives en relais des personnels de l'entreprise ;
- contribution à la réalisation des opérations promotionnelles de l'entreprise (journées portes ouvertes, etc.).

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3 ;
- échelons majorés accessibles : 4/5 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

### 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention du ou d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la vente :
  - CAP employé de vente spécialisé, option C « service à la clientèle » ;
  - BEP vente action marchande ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- assistant de vente automobile, vendeur motocycles (fiche C-6.1) ;
- vendeur (fiche C-9.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

**ASSISTANT DE VENTE AUTOMOBILE  
VENDEUR MOTOCYCLES**

**1. Dénomination de la qualification** (selon le cas) :

- assistant de vente automobile ;
- vendeur motocycles.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-4Z.

**3. Objet de la qualification :**

L'assistant de vente automobile, vendeur(se) motocycles effectue un ensemble d'activités concourant à la commercialisation des véhicules (neufs ou occasions) et produits périphériques, ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion.

L'activité s'exerce essentiellement en hall d'exposition ; elle est centrée sur le renseignement du client et la présentation des véhicules.

La qualification « assistant de vente automobile » concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier complètement une vente. Elle s'applique en particulier à des personnels en début de carrière qui doivent pouvoir être promus vendeurs après 12 mois de pratique dans cette activité.

**4. Contenu de la qualification :**

*A. – Activités de commercialisation des produits et services :*

Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions :

- présentation des véhicules ;
- propositions de financement et de produits périphériques.

Activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- participation à l'estimation physique du véhicule d'occasion.

*B. – Activités relatives à la gestion de la commercialisation :*

- gestion administrative des activités de commercialisation ;
- établissement de comptes rendus d'activité commerciale ;
- participation à la mise en œuvre d'actions commerciales (journées portes ouvertes...) ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

*C. – Particularités de l'emploi :*

Motocycles :

- commercialisation de véhicules, financements et produits périphériques dont accessoires et pièces de rechange ;
- information portant sur la réglementation en vigueur.

#### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

- livraison du véhicule au client ;
- prospection téléphonique ;
- gestion des informations clients reçues sur le net.

#### **6. Classement :**

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la vente :
  - CAP employé de vente spécialisé, option C « service à la clientèle », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BEP vente action marchande, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - bac professionnel vente (préparé sous statut scolaire) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- vendeur (fiche C-9.1) ;
- conseiller en financement (fiche C-12.1) ;
- vendeur automobile confirmé (fiche C-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CONSEILLER EN FINANCEMENT

### 1. Dénomination de la qualification :

Conseiller en financement.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 50-4Z.

### 3. Objet de la qualification :

Le conseiller en financement effectue l'ensemble des activités concourant à la vente de financements des véhicules et des produits périphériques.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités de commercialisation des produits et services :

Toutes activités de vente de financements et de produits périphériques :

- élaboration de plans de relances et de propositions ;
- conseil et vente de financements à clientèle des particuliers et professionnelle ;
- vente de produits périphériques ;
- appui technique à la définition des objectifs de vente de financements et produits périphériques ;
- transmission d'informations relatives aux produits et services liés au financement automobile ;
- contribution à la définition et à la mise en œuvre du plan d'action commercial de l'entreprise ;
- activité de veille relative à l'offre concurrente en matière de vente de financements automobiles et produits périphériques.

#### B. – Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- gestion et suivi des dossiers de financement ;
- gestion et organisation des activités ;
- traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues) ;
- suivi de l'activité « vente de financements automobiles et services additionnels » réalisée par les agents ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

Un seul échelon étant attribué à cette qualification, toute progression se traduit par une nouvelle qualification de classement supérieur.

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes, titres ou CQP suivants, dans le domaine de la vente ;
  - bac professionnel vente ou CQP vendeur, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

**8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- attaché commercial (fiche C-23.1) ;
- conseiller des ventes (fiche CC-1.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.



## **VENDEUR AUTOMOBILE CONFIRMÉ**

### **1. Dénomination de la qualification :**

Vendeur automobile confirmé.

### **2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z.

### **3. Objet de la qualification :**

Le vendeur automobile confirmé réalise, dans le cadre des directives reçues et sous contrôle direct de sa hiérarchie, l'ensemble des activités concourant, d'une part, à la commercialisation des véhicules, ainsi qu'à la vente de financements et de prestations périphériques, et, d'autre part, à la reprise des véhicules d'occasion.

### **4. Contenu de la qualification :**

A. – *Activités de commercialisation des produits, prestations et services :*

A.1. Commercialisation des VN, produits et prestations :

- prospection, développement et fidélisation de la clientèle ;
- commercialisation des véhicules ;
- vente de financement ;
- vente de produits et prestations périphériques simples.

A.2. Reprise des véhicules d'occasion :

- estimation physique du véhicule d'occasion, détermination de sa valeur ;
- négociation du prix de reprise du véhicule.

B. – *Activités relatives à la gestion de la commercialisation :*

- gestion administrative des activités de commercialisation ;
- organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie ;
- établissement de comptes rendus d'activité commerciale ;
- mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise ;
- suivi des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité du titulaire ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

- suivi de la livraison des véhicules ;
- traitement des réclamations simples.

## 6. Classement :

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

Le vendeur confirmé dont l'activité principale est la vente aux sociétés ou la vente à marchands doit être placé sur l'échelon 23 « Attaché commercial » dans les conditions prévues par la fiche C-23.1.

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la vente ;
  - DUT techniques de commercialisation ;
  - BTS négociation et relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BTS management des unités commerciales, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- soit par obtention d'un des titres suivants :
  - titre de l'ANFA vendeur automobile ;

Le titulaire d'un CQP « Conseiller commercial automobile » doit être classé « Vendeur automobile confirmé » échelon 20, si les activités confiées correspondent à celles décrites au paragraphe 4 ci-dessus ;

- *titre de l'ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu des activités confiées (paragraphe 4 ci-dessus).

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- attaché commercial (fiche C-23.1), conseiller des ventes automobile (fiche CC-1.1) ;
- adjoint chef des ventes (fiche CC-2.1) ;
- chef des ventes (fiche CC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## VENDEUR CONFIRMÉ VÉHICULES INDUSTRIELS

### 1. Dénomination de la qualification :

Vendeur confirmé véhicules industriels.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z.

### 3. Objet de la qualification :

Le vendeur confirmé véhicules industriels réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules (VU et/ou VI) ainsi qu'à la vente d'équipements et produits périphériques. Il effectue également la reprise des véhicules d'occasion.

Ces activités sont réalisées dans le cadre des directives reçues et sous contrôle direct de la hiérarchie.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités de commercialisation des produits et services :*

Toutes activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs et occasions :

- prospection, développement et fidélisation de la clientèle ;
- commercialisation des véhicules ;
- vente de financement, d'équipements et de produits périphériques ;
- suivi du réseau secondaire, intermédiaire.

Toutes activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- estimation physique de véhicules d'occasion, détermination de leur valeur ;
- en fonction des directives reçues et sous contrôle de la hiérarchie : négociation de la valeur de reprise.

#### B. – *Activités relatives à la gestion de la commercialisation :*

- avec appui de la hiérarchie, ou d'un attaché commercial ou conseiller des ventes : gestion d'une commande globale, incluant la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...);
- gestion administrative des activités de commercialisation, incluant :
  - en participation : réponse à l'appel d'offres ;
  - gestion des propositions de service « location longue durée » ;
  - suivi commercial d'un parc véhicules ;
  - suivi des relations avec les services de contrôle ;
- organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie ;
- établissement de comptes rendus d'activité commerciale ;
- participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise ;

- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

Traitement des réclamations simples.

Suivi de la livraison du (des) véhicule(s) au client.

### 6. Classement :

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

### 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la vente ;
  - DUT techniques de commercialisation ;
  - BTS négociation et relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BTS management des unités commerciales, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - **CQP Vendeur confirmé VI** ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

### 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- attaché commercial VI (fiche C-23.2), conseiller des ventes VI (fiche CC-1.2) ;
- adjoint chef des ventes (fiche CC-2.1) ;
- chef des ventes (fiche CC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## ATTACHÉ COMMERCIAL

### 1. Dénomination de la qualification :

Afin de préciser le type d'emploi, cette dénomination peut être complétée, selon le cas, des qualificatifs suivants : « automobile » ou « responsable hall » ou « sociétés » ou « marchands » ou « secteur ».

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z.

### 3. Objet de la qualification :

L'attaché commercial réalise l'ensemble des activités concourant, d'une part, à la commercialisation des véhicules et produits périphériques et, d'autre part, à la reprise des véhicules d'occasion.

Il bénéficie d'une autonomie importante dans la responsabilité de l'organisation du travail.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités de commercialisation des produits et services :*

A.1. Ensemble des titulaires de la qualification, quel que soit le type d'emploi :

Toutes activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions :

- prospection, développement et fidélisation de la clientèle ;
- commercialisation des véhicules ;
- vente de financement et de produits périphériques ;
- suivi du réseau secondaire, intermédiaire ;
- suivi de la livraison du (des) véhicule(s) au client.

Toutes activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- estimation physique de véhicules d'occasion, détermination de leur valeur ;
- négociation de la valeur de reprise.

A.2. L'attaché commercial « sociétés » réalise spécifiquement :

- réponse aux appels d'offres émanant des entreprises et administrations ;
- gestion des propositions de service « location longue durée » aux entreprises ou administrations ;
- suivi commercial d'un parc véhicules.

A.3. L'attaché commercial « marchands » réalise spécifiquement :

- toutes activités concourant à l'achat et à la vente des véhicules d'occasion : identification des offres, estimation de la rentabilité d'une l'opération, négociation du prix d'achat des véhicules, conseils à la force de vente en vue d'optimiser les reprises...

**B. – Activités relatives à la gestion de la commercialisation :**

- gestion administrative des activités de commercialisation ;
- organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie ;
- établissement de comptes rendus d'activité commerciale ;
- participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues) ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

- gestion des informations reçues sur le net ;
- organisation et animation des lieux d'exposition, de points relais.

**6. Classement :**

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23 ;
- échelons majorés accessibles : 24/25 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la vente ;
  - DUT techniques de commercialisation ;
  - BTS négociation et relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BTS management des unités commerciales, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CQP Attaché commercial automobile, ou sociétés (selon le cas).

Le titulaire d'un CQP acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35 doit être classé « conseiller des ventes », niveau IA en fiche CC-1, si l'activité confiée va au-delà de la qualification décrite aux paragraphes 4 et 5 ;

- *soit par obtention du titre de l'ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- adjoint chef des ventes (fiche CC-2.1) ;
- chef des ventes (fiche CC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

## ADJOINT AU CHEF DES VENTES

### 1. Dénomination de la qualification :

Adjoint au chef des ventes.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z.

### 3. Objet de la qualification :

L'adjoint au chef des ventes assure deux types d'activités qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise :

- l'ensemble des activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion ;
- en appui d'un responsable hiérarchique, la gestion et le suivi de l'activité vente des véhicules neufs ou occasions ainsi que l'animation de l'équipe commerciale.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités de commercialisation des produits et des services :*

Toutes activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions, produits périphériques à clientèle particulière ou professionnelle :

- prospection, développement et fidélisation de la clientèle ;
- commercialisation des véhicules ;
- vente de financements et de produits périphériques.

Toutes activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- estimation physique du véhicule d'occasion et détermination de sa valeur ;
- négociation de la valeur de reprise du véhicule d'occasion ;
- gestion administrative et organisation des activités de commercialisation ;
- gestion et animation de point relais.

L'adjoint au chef des ventes s'assure du respect de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente de véhicules neufs ou occasions, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité.

#### B. – *Activités assurées en appui de celles du responsable hiérarchique :*

- appui aux conseillers commerciaux ou aux vendeurs dans leur activité vente ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- suivi de l'activité de conseillers commerciaux ;
- participation à la gestion du stock des véhicules neufs et occasions ;
- participation à la mise en œuvre et au suivi du plan d'actions commerciales ;



- participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs ;
- gestion des informations clients reçues sur internet ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

#### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

#### **6. Classement :**

- cadres : niveau II, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des CQP suivants, dans le domaine de la vente ;
  - CQP Adjoint au chef des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CQP Attaché commercial ou conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- *soit par obtention du titre de l'ISCAM responsable commercial de la distribution automobile*, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- chef des ventes (fiche CC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **CHEF DES VENTES (VP, VU, VI)**

### **1. Dénomination de la qualification :**

Chef des ventes.

### **2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z.

### **3. Objet de la qualification :**

Le chef des ventes assure la responsabilité de la commercialisation des véhicules (neufs ou d'occasion) et de l'équipe chargée de la réalisation de cette activité.

Selon la taille et l'organisation de l'entreprise, il assure la responsabilité de l'activité véhicules neufs et/ou occasions à clientèle particulière ou professionnelle.

### **4. Contenu de la qualification :**

#### *A. – Activités relatives au management de l'équipe de vente :*

Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation de l'équipe de vente :

- animation de l'équipe de collaborateurs ;
- répartition géographique des zones de vente aux conseillers commerciaux ;
- définition et suivi des objectifs de vente assignés aux conseillers ;
- appui aux conseillers commerciaux dans leur activité de vente ;
- encadrement des collaborateurs : participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation, aux modalités de rémunération, au suivi de l'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

Le chef des ventes s'assure du respect de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente de véhicules neufs ou occasions, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité.

#### *B. – Activités relatives à la gestion de la commercialisation :*

- encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives à la commercialisation des véhicules et produits périphériques ;
- suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité ;
- gestion des stocks des véhicules neufs ou occasions ;
- définition du plan d'actions commerciales ;
- élaboration du budget annuel du service, suivi du budget ;
- négociation des conditions d'achat auprès de fournisseurs des produits et services liés aux véhicules ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

## **5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

## **6. Classement :**

- cadres : niveau III, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

## **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la vente ;
  - CQP Chef des ventes ;
  - CQP Attaché commercial ou conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - *master de l'ESSCA « spécialisation management des réseaux automobiles »* ;
- soit par obtention du titre de l'ISCAM « responsable commercial de la distribution automobile », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA-GNFA « management de la distribution et des services automobiles » ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- cadre dirigeant (fiche ZC-4.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, « directeur commercial » ou « directeur des ventes »).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **CADRE TECHNIQUE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES**

### **1. Dénomination de la qualification :**

Cadre technique PRA.

### **2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z.

### **3. Objet de la qualification :**

Le cadre technique PRA assure des activités d'encadrement, de gestion et d'organisation du secteur PRA.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

1. Dans les entreprises dans lesquelles le secteur PRA est structuré en plusieurs pôles clientèle : il assure la responsabilité de l'un ou de plusieurs des pôles PRA (vente comptoir, vente téléphone, vente itinérante...).

2. Lorsque l'activité PRA de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles clientèle, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Le cadre technique contribue au développement commercial de l'activité PRA.

Il peut avoir sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise.

### **4. Contenu de la qualification :**

A. – *Activités relatives à l'organisation et à la gestion PRA :*

- gestion des stocks :
  - contrôle des flux de produits ;
  - organisation des inventaires ;
- suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord PRA, contribution à la détermination d'actions correctives ;
- participation à la gestion financière des PRA :
  - établissement et suivi des relations avec les fournisseurs, les clients ;
  - participation aux négociations des conditions d'achat et de vente des PRA ;
  - proposition de modalités de financement ;
  - contribution à l'élaboration et au suivi du budget ;
- suivi des garanties ;
- participation à l'organisation fonctionnelle du magasin et des lieux de vente ;
- participation au déclenchement et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- traitement des réclamations, contribution à la gestion des litiges ;
- mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale ;

- établissement et classement de tous documents internes, comptables ;
- contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

**B. – Activités relatives au management d'un ou plusieurs pôles ou du secteur PRA :**

- suivi des objectifs ;
- appui aux collaborateurs de l'activité PRA ;
- encadrement de collaborateurs : attribution de missions, tutorat de jeunes en formation alternée, participation au recrutement, aux modalités de rémunération, etc. ;
- participation à la structuration du service ou de l'activité PRA.

Le cadre technique PRA s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente des pièces de rechange, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité des biens et des personnes.

#### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

#### **6. Classement :**

- cadre : niveau I, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la distribution :
  - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « *organisation et management des services de l'automobile* » ;
  - CQP Cadre technique PRA ;
- soit par obtention du titre ISCAM « responsable commercial de la distribution automobile » ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers les qualifications de :

- adjoint au chef des ventes PRA, responsable de magasin (fiche DC-2.1) ;
- chef des ventes PRA (fiche DC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

**ADJOINT AU CHEF DES VENTES  
PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES  
RESPONSABLE DE MAGASIN**

**1. Dénomination de la qualification :**

- adjoint au chef des ventes PRA ;
- responsable de magasin.

**2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z.

**3. Objet de la qualification :**

L'adjoint au chef des ventes PRA intervient en appui du chef des ventes PRA.

Le responsable de magasin réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, de gestion et d'organisation du secteur.

Il assure le développement commercial de l'activité PRA.

Il peut avoir également la responsabilité du secteur PRA sur un site décentralisé.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise ainsi que les autres salariés concourant à l'activité.

**4. Contenu de la qualification :**

*A. – Activités relatives au management du secteur de vente pièces de rechange, accessoires et produits :*

- Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation des équipes :
- détermination et suivi des objectifs des collaborateurs du secteur PRA ;
  - appui aux collaborateurs du secteur pièces de rechange, accessoires et produits ;
  - encadrement des collaborateurs : attribution de missions, participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs, aux modalités de rémunération, au suivi d'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée...

L'adjoint au chef des ventes PRA, le responsable PRA s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente des pièces de rechange, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité des biens et des personnes.

*B. – Activités relatives à l'organisation et à la gestion de la commercialisation des PRA :*

- suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bord PRA, détermination d'actions correctives, organisation des inventaires ;
- encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur PRA ;

- participation à l'élaboration et suivi du budget ;
- participation à la gestion financière de l'activité PRA ;
- gestion des flux et des stocks PRA ;
- établissement et suivi des relations avec les fournisseurs, les clients : négociation des conditions d'achat et de vente des PRA ;
- organisation fonctionnelle des différents lieux de vente : magasin, comptoir, boutique ;
- suivi des garanties ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale ;
- contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

*C. – Activités relatives au développement de la commercialisation des PRA :*

- développement de l'activité commerciale :
  - analyse de la concurrence ;
  - élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;
  - prospection, développement de la clientèle ;
- établissement et suivi des relations fournisseurs, suivi de la clientèle grands comptes ;
- déclenchement et organisation d'actions marketing ;
- appui à la force de vente VN, VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise ;
- répartition géographique des zones de vente entre les vendeurs itinérants.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**6. Classement :**

- cadres : niveau II, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la distribution :
  - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « *organisation et management des services de l'automobile* » ;
  - CQP Adjoint au chef des ventes PRA ou responsable de magasin ;
- soit par obtention du titre ISCAM « responsable commercial de la distribution automobile » ;

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la fonction de :

- chef des ventes PRA (fiche DC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

## **CHEF DES VENTES PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES**

### **1. Dénomination de la qualification :**

Chef des ventes PRA.

### **2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z.

### **3. Objet de la qualification :**

Le chef des ventes PRA assure les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur commercialisation des pièces de rechange, accessoires et produits.

Il intervient dans le cadre d'entreprises ou de groupes d'entreprises dans lesquelles l'activité de commercialisation des PRA, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles clientèle distincts (vente comptoir, vente itinérante, vente téléphone...).

Il assure également le développement commercial de l'activité PRA.

Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.

### **4. Contenu de la qualification :**

*A. – Activités relatives au management du secteur vente des pièces de rechange, accessoires et produits :*

Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation des équipes :

- détermination et suivi des objectifs des collaborateurs du secteur PRA ;
- appui à l'encadrement du secteur pièces de rechange, accessoires et produits ;
- encadrement des collaborateurs : attribution de missions, participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs, aux modalités de rémunération, au suivi d'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée...

Le chef des ventes PRA s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente des pièces de rechange, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité des biens et des personnes.

*B. – Activités relatives à l'organisation et à la gestion de la commercialisation des PRA :*

- suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bord PRA, détermination d'actions correctives, organisation des inventaires ;
- encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur PRA ;
- élaboration et suivi du budget ;
- participation à la gestion financière de l'activité PRA ;
- gestion des flux et des stocks PRA ;

- établissement et suivi des relations avec les fournisseurs, les clients : négociation des conditions d'achat et de vente des PRA ;
- organisation fonctionnelle des différents lieux de vente : magasin, comptoir, boutique ;
- suivi des garanties ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale ;
- contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C. – *Activités relatives au développement de la commercialisation des PRA :*

- développement de l'activité commerciale :
  - analyse de la concurrence ;
  - élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;
  - prospection, développement de la clientèle ;
- établissement et suivi des relations fournisseurs, suivi de la clientèle grands comptes ;
- déclenchement et organisation d'actions marketing ;
- appui à la force de vente VN, VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise ;
- répartition géographique des zones de vente entre les vendeurs itinérants.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**6. Classement :**

- cadres : niveau III, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la distribution :
  - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « *organisation et management des services de l'automobile* » ;
  - *master de l'ESSCA spécialisation management des réseaux automobiles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;*
  - CQP Chef des ventes PRA ;
- *soit par obtention du titre de l'ISCAM responsable commercial de la distribution automobile ;*
- soit par obtention du BADGE ESSCA-GNFA management de la distribution et des services automobiles ;

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

- soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d’évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la fonction de :

- cadre dirigeant (fiche ZC-4.1), sous appellation d’emploi spécifique à l’entreprise (par exemple : directeur des ventes PRA).

*Transversale :*

Voir Panorama.

## OPÉRATEUR PRÉPARATION VÉHICULES

### 1. Dénomination de la qualification :

Opérateur préparation véhicules.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 74-7Z / 71-1Z.

### 3. Objet de la qualification :

Réalisation des activités de préparation des véhicules en vue de leur mise en vente ou en circulation.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques :*

- ensemble des activités spécifiques :
  - à la préparation esthétique de véhicules (nettoyage, lustrage...);
  - au contrôle de l'état des véhicules ;
  - utilisation de gammes de préparation ;
  - à la réalisation d'opérations d'entretien des véhicules, de carrosserie et sellerie... ne nécessitant pas l'intervention d'un spécialiste ;
- convoyage de véhicules.

#### B. – *Organisation et gestion de l'activité :*

##### B.1. Organisation de l'activité :

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2. Gestion de l'activité :

- établissement de tout document d'atelier utile ;
- identification de travaux complémentaires à prévoir sur le véhicule.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- livraison du véhicule au client ;
- pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés, réfection et gravage des vitrages ;
- application de peinture au pistolet (si le titulaire de la qualification est détenteur du CAP peintre).

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3 ;
- échelons majorés accessibles : 4/5 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile ou de la carrosserie-peinture :
  - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP », « VI » ou « motocycles » ;
  - CAP carrosserie-réparation ;
  - CAP peinture en carrosserie ;
  - BEP maintenance des véhicules et des matériels, dominante « VP », « VI » ou « motocycles » ;
  - BEP carrosserie ;
  - **CQP Opérateur préparation véhicules ;**
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- rénovateur VO (fiche E-6.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## RÉNOVATEUR VO

### 1. Dénomination de la qualification :

Rénovateur VO.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 74-7Z.

### 3. Objet de la qualification :

Mise en œuvre de techniques spécifiques de rénovation esthétique intérieure et extérieure du véhicule, avec traitement des parties souillées, oxydées ou ternies.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques :*

- réalisation de l'ensemble des activités concourant à la rénovation des véhicules d'occasion ;
  - application de produits rénovateurs ;
  - raccords de peinture simples (hors utilisation d'un pistolet) ;
  - réalisation d'interventions simples de carrosserie et de sellerie (sièges et garnitures...) ;
  - réalisation d'opérations d'entretien des véhicules, ne nécessitant pas l'intervention d'un mécanicien ;
- convoyage de véhicules.

#### B. – *Organisation et gestion de l'activité :*

##### B.1. Organisation de l'activité :

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2. Gestion de l'activité :

- établissement de tout document d'atelier utile ;
- suivi du stock de produits spécifiques ;
- identification de travaux complémentaires à prévoir sur VO.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- livraison du véhicule au client ;
- application de peinture au pistolet (si le titulaire de la qualification est détenteur du CAP peintre) ;
- pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés, réfection et gravage des vitrages ;
- préparation de véhicules neufs, contrôle de l'état des véhicules (utilisation de check-list).

## 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile ou de la carrosserie-peinture :
  - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP », « VI » ou « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CAP carrosserie-réparation, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - CAP peinture en carrosserie, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BEP maintenance des véhicules et des matériels, dominante « VP », « VI » ou « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BEP carrosserie, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - **CQP Rénovateur VO ;**
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- chef d'équipe préparation-livraisons (fiche E-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



## CHEF D'ÉQUIPE PRÉPARATION-LIVRAISON

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef d'équipe préparation-livraison.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 74-7Z.

### 3. Objet de la qualification :

Le chef d'équipe préparation-livraison assure la coordination d'une équipe de préparateurs et rénovateurs de véhicules.

Il effectue également toutes activités de préparation et/ou de rénovation des véhicules.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques :*

- réalisation d'activités de préparation des VN et/ou de rénovation des VO ;
- entretien courant des véhicules, opérations simples de carrosserie-peinture, sellerie..., ne nécessitant pas l'intervention d'un spécialiste ;
- pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés, réfection et gravage des vitrages...

#### B. – *Organisation et gestion de l'activité :*

- organisation de convois ;
- coordination de la pose d'accessoires (par atelier en interne ou par sous-traitance) ;
- réception des VN, VO (dans le cadre des procédures en vigueur dans l'entreprise) ;
- suivi du planning des livraisons ;
- livraison et mise en mains des véhicules (description des modes de fonctionnement présentés dans la notice du véhicule) ;
- gestion des stocks de produits spécifiques ;
- établissement, transmission et classement de tout document utile ;
- mise à jour et classement de la documentation technique ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

#### C. – *Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :*

- agencement et entretien de l'atelier de préparation ;
- encadrement ou animation de l'équipe, affectation, suivi et contrôle des activités confiées ;
- appui technique aux préparateurs et aux rénovateurs, tutorat de jeunes en formation alternée ;
- participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

#### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- en relation avec le service vente : réalisation d'expertises VO ;
- réalisation de toutes interventions de maintenance mécanique, de carrosserie-peinture, pose d'accessoires sur véhicules.

#### 6. Classement :

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

#### 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance de véhicules ;
  - *BTS après-vente automobile, option « VP » ou « VI » ou « motos »* ;
  - CQP Chef d'équipe préparation livraison ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

- gestionnaire d'atelier, contremaître atelier (fiche A-23.1) ;
- cadre technique d'atelier (fiche AC-1.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CONTRÔLEUR TECHNIQUE VL

### 1. Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique VL.

### 2. Secteur d'activité :

74-3A.

### 3. Objet de la qualification :

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur véhicules de moins de 3,5 tonnes, conformément à la réglementation en vigueur.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques :*

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule ;
  - établissement du procès-verbal de contrôle ;
- réalisation des contrôles volontaires et des contre-visites.

#### B. – *Organisation et gestion de l'intervention :*

##### B.1. Organisation de l'intervention :

- utilisation de la documentation technique, réglementaire ;
- entretien des postes de travail, des équipements de contrôle ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2. Gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle ;
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif et commercial ;
- commentaire du PV du contrôle à la personne ayant présenté la véhicule ;
- validation du PV par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette ;
- facturation, encaissement.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing...).

## 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

*Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, dont notamment le CQP Contrôleur technique VL, en cours de création (2008).*

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

- contrôleur technique confirmé VL (fiche G-9.1) ;
- chef de centre de contrôle technique VL (fiche G-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CONTRÔLEUR TECHNIQUE PL

### 1. Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique PL.

### 2. Secteur d'activité :

74-3A.

### 3. Objet de la qualification :

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur ensembles roulants de PTAC supérieur à 3,5 tonnes (référence Q1 de la réglementation en vigueur).

L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques :*

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule ;
  - établissement du procès-verbal de contrôle ;
- réalisation des contre-visites.

#### B. – *Organisation et gestion de l'intervention :*

##### B.1. Organisation de l'intervention :

- utilisation de la documentation technique et réglementaire ;
- entretien des postes de travail, des équipements de contrôle ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2. Gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle ;
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif et commercial ;
- commentaire du PV du contrôle à la personne ayant présenté le véhicule ;
- validation du PV par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette ;
- facturation, encaissement.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailings...).

#### **6. Classement :**

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

*Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, dont notamment le CQP Contrôleur technique PL en cours de création (2008).*

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

- contrôleur technique confirmé PL (fiche G-9.2) ;
- chef de centre contrôle technique PL (fiche G-20.2).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CONTRÔLEUR TECHNIQUE CONFIRMÉ VL

### 1. Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique confirmé VL.

### 2. Secteur d'activité :

74-3A.

### 3. Objet de la qualification :

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur véhicules de moins de 3,5 tonnes, impliquant un important relationnel commercial dans le service au client.

L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités techniques :*

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule ;
  - établissement du procès-verbal de contrôle ;
- réalisation des contre-visites.

#### B. – *Organisation et gestion de l'intervention :*

##### B.1. Organisation des interventions :

- mise à jour et classement de la documentation technique réglementaire ;
- agencement et entretien des postes de travail et des équipements, suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2. Gestion des interventions et le développement commercial :

- accueil de la clientèle ;
- commentaire du procès-verbal de contrôle à la personne ayant présenté le véhicule ;
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif ou commercial ;
- validation du procès-verbal par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette ;
- facturation, encaissement ;
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing...).

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- suivi et établissement de statistiques mensuelles ;
- traitement des réclamations client (dans le cadre de directives reçues) ;

- assistance et conseil aux contrôleurs techniques ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- établissement de relations avec les professionnels, assureurs, experts... visant le développement de l'activité.

#### **6. Classement :**

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

*Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle, dont notamment le CQP Contrôleur technique confirmé VL, en cours de création (2008).*

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

- chef de centre de contrôle technique VL (fiche G-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



## CONTRÔLEUR TECHNIQUE CONFIRMÉ PL

### 1. Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique confirmé PL.

### 2. Secteur d'activité :

74-3A.

### 3. Objet de la qualification :

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur tous ensembles roulants de PTAC supérieur à 3,5 tonnes (références Q1, Q2, Q3 de la réglementation en vigueur), impliquant un important relationnel commercial dans le service au client.

L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités techniques :

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule ;
  - établissement du procès-verbal de contrôle ;
- réalisation des contre-visites.

#### B. – Organisation et gestion de l'intervention :

##### B.1. Organisation des interventions :

- mise à jour et classement de la documentation technique et réglementaire ;
- agencement et entretien des postes de travail et des équipements, suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2. Gestion des interventions et du développement commercial :

- accueil de la clientèle ;
- commentaire du procès-verbal de contrôle à la personne ayant présenté le véhicule ;
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif ou commercial ;
- validation du procès-verbal par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette ;
- facturation, encaissement ;
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing...).

#### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

- suivi et établissement de statistiques mensuelles ;
- traitement des réclamations client (dans le cadre de directives reçues) ;
- assistance et conseil aux contrôleurs techniques ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- établissement de relations avec les différents interlocuteurs de l'entreprise.

#### **6. Classement :**

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

*Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle, dont notamment le CQP Contrôleur technique confirmé PL, en cours de création (2008).*

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

- chef de centre contrôle technique PL (fiche G-20.2).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CHEF DE CENTRE CONTRÔLE TECHNIQUE VL

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef de centre contrôle technique VL.

### 2. Secteur d'activité :

74-3A.

### 3. Objet de la qualification :

Le chef de centre assure la responsabilité d'un ou plusieurs centres de contrôle technique, ainsi que celle de la (ou des) équipe(s) ayant en charge la réalisation des visites techniques.

Le titulaire de la qualification réalise également les contrôles techniques périodiques et obligatoires sur véhicules de moins de 3,5 tonnes.

### 4. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives au management d'un centre de contrôle technique :*

- encadrement de la (ou des) équipe(s) de contrôleurs techniques, du personnel administratif..., tutorat de jeunes en formation alternée ;
- contribution à l'agencement du centre de contrôle ;
- appui au(x) contrôleur(s) technique(s) pour la réalisation des visites, des contre-visites ;
- suivi et établissement de statistiques mensuelles ;
- établissement des relations avec les différents interlocuteurs de l'entreprise ;
- établissement de tableaux de bord d'activité du centre de contrôle : développement et fidélisation de la clientèle ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement du centre ;
- classement et mise à jour de la documentation technique et réglementaire ;
- mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise.

Le chef du centre de contrôle s'assure de l'application des règles, normes des procédures qui régissent l'activité du centre, ainsi que de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité. Il assure également une veille réglementaire.

B. – *Activités techniques :*

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule ;
  - établissement du procès-verbal de contrôle ;
- réalisation des contrôles volontaires et des contre-visites.

C. – *Activités d'organisation et de gestion :*

C.1. Activités en relation avec la gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle, facturation, encaissement ;
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif ou commercial ;
- validation du procès-verbal par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette ;
- règlement d'éventuels litiges.

C.2. Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- entretien des équipements, suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- veille et information portant sur les évolutions législatives et réglementaires.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

Prestation de services spécifiques.

**6. Classement :**

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- *certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;*
- *CQP Chef de centre de contrôle technique VL, en cours de création (2008).*

**8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

- gestionnaire (fiche Z-23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise ;
- cadre technique (fiche ZC-1.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CHEF DE CENTRE CONTRÔLE TECHNIQUE PL

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef de centre contrôle technique PL.

### 2. Secteur d'activité :

74-3A.

### 3. Objet de la qualification :

Le chef de centre assure la responsabilité d'un ou plusieurs centres de contrôle technique, ainsi que celle de la (ou des) équipe(s) ayant en charge la réalisation des visites techniques.

Le titulaire de la qualification réalise également les contrôles techniques périodiques et obligatoires sur tous ensembles roulants de plus de 3,5 tonnes (références Q1, Q2, Q3 de la réglementation en vigueur).

### 4. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives au management d'un centre de contrôle technique :*

- encadrement de la (ou des) équipe(s) de contrôleurs techniques, du personnel administratif..., tutorat de jeunes en formation alternée ;
- contribution à l'agencement du centre de contrôle ;
- appui au(x) contrôleur(s) technique(s) pour la réalisation des visites, des contre-visites ;
- suivi et établissement de statistiques mensuelles ;
- établissement des relations avec les différents interlocuteurs de l'entreprise ;
- établissement de tableaux de bord d'activité du centre de contrôle : développement et fidélisation de la clientèle ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement du centre ;
- classement et mise à jour de la documentation technique et réglementaire ;
- mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise.

Le chef du centre de contrôle technique PL s'assure de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité du centre, ainsi que de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité. Il assure également une veille réglementaire.

B. – *Activités techniques :*

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule ;
  - établissement du procès-verbal de contrôle ;
- réalisation des contre-visites.

C. – *Activités d'organisation et de gestion* :

C.1. Activités en relation avec la gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle, facturation, encaissement ;
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif ou commercial ;
- validation du procès-verbal par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette ;
- règlement d'éventuels litiges.

C.2. Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- entretien des équipements, suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- veille et information portant sur les évolutions législatives et réglementaires.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

Prestation de services spécifiques.

**6. Classement :**

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

**7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- CQP Chef de centre de contrôle technique PL, en cours de création (2008).

**8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

- gestionnaire (fiche Z-23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise ;
- cadre technique (fiche ZC-1.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **AGENT DE SÉCURITÉ QUALITÉ EN DÉMONTAGE AUTOMOBILE**

### **1. Dénomination de la qualification :**

Agent de sécurité qualité en démontage automobile.

### **2. Secteur d'activité :**

37-1Z.

### **3. Objet de la qualification :**

L'agent de sécurité en démontage automobile assure les activités concourant aux opérations de diagnostic et de mise en sécurité d'organes sensibles et complexes. Il assure également une fonction d'encadrement.

### **4. Contenu de la qualification :**

#### *A. – Activités techniques :*

- mise en route des véhicules ;
- diagnostic des moteurs thermiques ;
- contrôle des pièces démontées selon une procédure appropriée.

#### *B. – Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :*

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs ;
- appui aux démonteurs pour la réalisation de toutes activités techniques ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

L'agent de sécurité en démontage automobile s'assure de l'application des règles, normes des procédures qui régissent l'activité du site, ainsi que de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité, de respect de l'environnement

#### *C. – Activités de gestion et d'organisation :*

- établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité ;
- organisation de l'atelier et agencement de postes de travail ;
- entretien des équipements, suivi de la maintenance des équipements de son atelier ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- mise à jour et classement de la documentation professionnelle ;
- établissement et classement de tous documents internes, comptables.

### **5. Extensions possibles dans la qualification.**

## 6. Classement :

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B-02 c de la convention collective).

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - *BTS après-vente automobile, option « VP », « VI » ou « moto-cycle »* ;
  - CQP Agent de sécurité qualité en démontage automobile ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

### *Verticale :*

- gestionnaire (fiche Z-23.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise ;
- cadre expert (fiche ZC-1.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise.

### *Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



## CHEF DE STATION

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef de station.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 50-5Z.

### 3. Objet de la qualification :

Le chef de station assure les activités concourant à la commercialisation des carburants, accessoires et produits distribués en stations-service.

Il assure également l'encadrement du personnel de la station.

### 4. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives au management d'une station-service :*

- encadrement des employés de la station ;
- contribution à l'implantation des linéaires et des équipements ;
- appui aux employés de la station pour la réalisation de toutes activités techniques et commerciales ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- établissement de relations avec les fournisseurs, la clientèle ;
- établissement de tableaux de bord d'activité ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station ;
- mise à jour et classement, de la documentation professionnelle ;
- mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise.

Le chef de station s'assure de l'application des règles, normes des procédures qui régissent l'activité du site. Il s'assure également de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes, ainsi que des normes sanitaires applicables aux produits alimentaires.

B. – *Activités commerciales :*

- accueil et conseil à la clientèle ;
- contrôle du prix des carburants dans la zone de chalandise ;
- vente de carburants, accessoires et produits ;
- facturation, encaissement ;
- mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- règlement d'éventuels litiges.

C. – *Activités de gestion et d'organisation :*

- réception et contrôle des livraisons en carburant ;
- commandes, réception de produits et accessoires ;
- réassortiment des linéaires ;

- établissement, transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial ;
- réalisation des inventaires ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

#### 5. **Extensions possibles de la qualification :**

Suivi de la maintenance des équipements de la station.

#### 6. **Classement :**

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

#### 7. **Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile ou de la distribution ;
  - *BTS après-vente automobile, option « VP », » VI » ou « motorcycle »* ;
  - CQP Chef de station ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification paragraphe 4).

#### 8. **Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

- gestionnaire (fiche Z-23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise ;
- cadre technique (fiche ZC-1.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION

### 1. Dénomination de la qualification :

Agent d'opérations location.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 71-1Z / 71-2A.

### 3. Objet de la qualification :

L'agent d'opérations location réalise les activités visant la location de véhicules auprès de la clientèle.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités de service* :

Activités concourant à la location de véhicules :

- accueil de la clientèle (au comptoir, par téléphone...);
- conseil portant sur les produits et services proposés par l'entreprise ;
- vente de produits et services ;
- livraison et reprise des véhicules ;
- facturation, encaissement ;
- vérification du véhicule (départ et retour).

#### B. – *Activités de gestion administrative* :

- établissement et suivi des contrats de location ;
- enregistrement, modification ou annulation des réservations ;
- établissement, transmission et classement de tous documents internes, administratifs et comptables ;
- classement et mise à jour de la documentation professionnelle ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

Etablissement de rapports d'activité (suivi des mouvements de voiture, état du parc...).

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3 ;
- échelons majorés accessibles : 4/5 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.04 de la convention collective).

### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants correspondant à l'objet de la qualification :
  - CAP ou BEP ;
  - *CQP Agent d'opération location, en cours de création (2008) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- agent d'opérations location spécialiste (fiche J-6.1) ;
- coordinateur préparation de véhicules de location (fiche J-17.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION SPÉCIALISTE

### 1. Dénomination de la qualification :

Agent d'opérations location spécialiste.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 71-1Z / 71-2A.

### 3. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise les activités visant la location de véhicules auprès de la clientèle, dans un contexte qui peut l'amener, le cas échéant, à exercer son activité avec une autonomie accrue par rapport à l'agent d'opérations location, notamment dans les stations de taille réduite éloignées d'une structure plus importante ou dans des contextes où l'entité de location est annexe à une activité principale autre.

L'activité de l'agent d'opération location spécialiste s'exerce, de façon autonome dans le cadre de procédures définies, et sous contrôle du chef d'agence.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités de service :*

Activités concourant à la location de véhicules :

- accueil de la clientèle (au comptoir, par téléphone...);
- conseil portant sur les produits et services proposés par l'entreprise ;
- vente de produits et services ;
- livraison et reprise des véhicules ;
- facturation, encaissement ;
- vérification du véhicule (départ et retour) ;
- appui aux collaborateurs ;
- contribution à l'approvisionnement de la station en véhicules ;
- planification et suivi des menues réparations sur véhicules ;
- organisation de l'activité de préparation.

#### B. – *Activités de gestion administrative :*

- établissement et suivi des contrats de location ;
- enregistrement, modification ou annulation des réservations ;
- établissement, transmission et classement de tous documents internes, administratifs et comptables ;
- classement et mise à jour de la documentation professionnelle ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- production de tableaux de bord, de rapports d'activité (suivi des mouvements de voiture, état du parc...).

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- gestion des litiges ;
- prospection commerciale ;
- gestion ponctuelle de contacts avec l'administration.

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7/8 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

### 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants correspondant à l'objet de la qualification :
  - CAP ou BEP, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - baccalauréat professionnel vente (préparé sous statut scolaire) ;
  - baccalauréat STT action et communication commerciales (préparé sous statut scolaire) ;
  - baccalauréat STT action et communication administratives (préparé sous statut scolaire) ;
  - *CQP Agent d'opération location spécialiste, en cours de création (2008)* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

### 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- coordinateur préparation de véhicules de location (fiche J-17.1) ;
- chef de groupe opérationnel (fiche J-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## COORDINATEUR PRÉPARATION DE VÉHICULES DE LOCATION

### 1. Dénomination de la qualification :

Coordinateur préparation de véhicules de location.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 71-1Z / 71-2A.

### 3. Objet de la qualification :

Le coordinateur préparation assure l'animation d'une équipe de salariés, classés en échelon 1 ou 2. Il effectue la réalisation d'activités techniques, commerciales et/ou administratives liées à cette coordination. Il assure, si nécessaire, la préparation des véhicules.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités relatives à la préparation des véhicules :

- encadrement d'une équipe de salariés (échelon 1 ou 2) ;
- affectation et contrôle des activités ;
- appui aux salariés de l'équipe pour la réalisation de toutes activités opérationnelles ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives à la préparation des véhicules.

#### B. – Activités de gestion et d'organisation :

- contribution à l'organisation de l'activité de préparation des véhicules ;
- suivi de la maintenance des équipements ;
- établissement des plannings d'activité ;
- classement, mise à jour de la documentation professionnelle ;
- établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité ;
- application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

- coordination et contrôle de salariés échelons 3, 4 et 5 ;
- participation à la gestion du personnel de l'équipe (absences, congés...) ;
- suivi de relations avec clients ou fournisseurs de l'entreprise dans le cadre de son activité ;
- coordination des livraisons et des reprises de véhicules.

## **6. Classement :**

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 17 ;
- échelons majorés accessibles : 18/19 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

## **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention du CQP suivant :
  - *CQP Coordinateur préparation de véhicules de location, en cours de création (2008)* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- chef de groupe opérationnel (fiche J-20.1) ;
- chef d'agence(s) de location (fiche J-23.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



## **CHEF DE GROUPE OPÉRATIONNEL**

### **1. Dénomination de la qualification :**

Chef de groupe opérationnel.

### **2. Secteurs d'activité :**

50-1Z / 50-2Z / 71-1Z / 71-2A.

### **3. Objet de la qualification :**

Le chef de groupe organise et anime une équipe et participe à la gestion d'une station de location ou d'une activité de location partie intégrante d'une structure de taille importante. Il est placé sous la responsabilité d'un chef d'agence de location.

### **4. Contenu de la qualification :**

*A. – Activités relatives au management d'une station de location ou d'une activité partie intégrante d'une structure de taille importante :*

- encadrement de salariés ;
- appui aux salariés de la station de location pour la réalisation de toutes activités opérationnelles, techniques et commerciales ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station de location.

Sous la responsabilité d'un chef d'agence de location, le chef de groupe opérationnel s'assure de l'application des règles, des normes et des procédures qui régissent l'activité de la station de location.

*B. – Activités commerciales :*

- accueil, conseil et vente à la clientèle ;
- établissement de relations avec la clientèle ;
- établissement de contrats de location ;
- mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- règlement d'éventuels litiges.

*C. – Activités de gestion et d'organisation :*

- suivi de la flotte de véhicules ;
- établissement, transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial ;
- tenue de tableaux de bord relatifs à l'activité de la station de location ;
- classement, mise à jour de la documentation professionnelle ;
- application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

- participation au développement commercial local ;
- gestion des contacts avec l'administration.

## 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants correspondant à l'objet de la qualification :
  - BTS négociation et relation client ;
  - BTS management des unités commerciales ;
  - BTS vente et productions touristiques ;
  - DUT techniques de commercialisation ;
  - *CQP Chef de groupe opérationnel, en cours de création (2008) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- chef d'agence(s) de location (fiche J-23.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CHEF D'AGENCE(S) DE LOCATION

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef d'agence(s) de location.

### 2. Secteurs d'activité :

50-1Z / 50-2Z / 71-1Z / 71-2A.

### 3. Objet de la qualification :

Le chef d'agence(s) assure les activités concourant à la gestion économique, organisationnelle et humaine d'une ou plusieurs stations de location.

### 4. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives au management d'une ou plusieurs stations de location de véhicules :*

- encadrement des salariés d'une ou plusieurs stations ;
- appui aux salariés d'une ou plusieurs stations pour la réalisation de toutes activités opérationnelles, techniques et commerciales ;
- contribution à l'agencement d'une ou plusieurs stations ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement d'une ou plusieurs stations.

Le chef d'agence(s) de location s'assure de l'application des règles, des normes et des procédures qui régissent l'activité, ainsi que de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

B. – *Activités commerciales :*

- accueil et conseil à la clientèle ;
- établissement de relations avec la clientèle ;
- mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- règlement d'éventuels litiges ;
- participation au développement commercial local.

C. – *Activités de gestion et d'organisation :*

- établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité d'une ou plusieurs stations ;
- suivi de la flotte de véhicules ;
- établissement, transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial ;
- classement, mise à jour de la documentation professionnelle ;
- gestion des contacts avec l'administration ;
- application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

En fonction du volume d'activité de la ou des stations gérées, compte tenu de l'implication professionnelle liée aux paramètres tels la planification, la gestion de la flotte, des effectifs, etc.

## 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23 ;
- échelons majorés accessibles : 24/25 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants correspondant à l'objet de la qualification :
  - BTS négociation et relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BTS management des unités commerciales complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - BTS vente et productions touristiques complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - DUT techniques de commercialisation complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
  - *CQP Chef d'agence(s) de location, en cours de création (2008)* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- cadre technique (fiche ZC-1.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## AGENT D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

### 1. Dénomination de la qualification :

Agent d'exploitation de stationnement.

### 2. Secteur d'activité :

63-2A.

### 3. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification participe à l'exploitation des activités de stationnement.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités commerciales :*

- accueil, information et assistance à la clientèle ;
- établissement de factures et encaissements ;
- participation aux actions de promotion commerciale ;
- réalisation d'opérations de lavage de véhicules, de stations-service.

#### B. – *Activités relatives à l'exploitation du stationnement :*

- surveillance de l'ouvrage ;
- contrôle du bon fonctionnement des équipements de sécurité, d'encaissement ou/et de collecte : approvisionnement des équipements et réalisation d'activités de maintenance d'un premier niveau de complexité ;
- participation à l'entretien et au nettoyage de l'ouvrage ;
- réalisation de toutes activités administratives utiles ;
- application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 5. Extensions possibles dans la qualification :

Prestation de services spécifiques.

### 6. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3 ;
- échelons majorés accessibles : 4/5 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention du CQP suivant :
  - *CQP Agent d'exploitation de stationnement, en cours de création (2008)* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- assistant d'exploitation de stationnement, adjoint au responsable d'exploitation de stationnement (fiche L-17.1) ;
- responsable d'exploitation de stationnement (fiche L-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

**ASSISTANT(E) D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT  
ADJOINT AU RESPONSABLE D'EXPLOITATION  
DE STATIONNEMENT**

**1. Dénomination de la qualification (au choix) :**

- assistant(e) d'exploitation de stationnement ;
- adjoint au responsable d'exploitation de stationnement.

**2. Secteur d'activité :**

63-2A.

**3. Objet de la qualification :**

Le titulaire de la qualification participe à l'exploitation des activités de stationnement et assiste le responsable de l'exploitation sur tout ou partie de son activité.

**4. Contenu de la qualification :**

L'assistant(e) participe à l'exploitation d'un site de stationnement en remplissant des tâches d'agent et en effectuant par délégation les tâches que le responsable du site lui confie sous son contrôle direct. A ce dernier titre, il exerce une autorité hiérarchique sur un ou plusieurs employés positionnés sur les échelons 1 ou 2.

**A. – Activités commerciales :**

- accueil, information et assistance à la clientèle ;
- contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales ;
- établissement de factures, encaissements ;
- traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

**B. – Activités relatives à l'exploitation du stationnement :**

- organisation, contrôle et participation à l'ensemble des activités nécessaires à l'exploitation ;
- suivi de maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage ;
- établissement des tableaux de bord relatifs à l'activité ;
- réalisation et/ou coordination de l'ensemble des activités administratives et comptables ;
- établissement, transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial ;
- application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

**5. Extensions possibles dans la qualification :**

Par délégation, réalisation de missions complémentaires confiées par le responsable d'exploitation.

Coordination et contrôle de salariés 3/4/5.

## **6. Classement :**

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 17 ;
- échelons majorés accessibles : 18/19 :
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

## **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention des CQP suivants :
  - *CQP Assistant(e) d'exploitation de stationnement, en cours de création (2008)* ;
  - *CQP Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement, en cours de création (2008)* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- responsable d'exploitation de stationnement (fiche L-20.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.



## **RESPONSABLE D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT**

### **1. Dénomination de la qualification :**

Responsable d'exploitation de stationnement.

### **2. Secteur d'activité :**

63-2 A.

### **3. Objet de la qualification :**

Le titulaire de la qualification assure la responsabilité de l'exploitation d'un site de stationnement.

### **4. Contenu de la qualification :**

#### *A. – Activités commerciales :*

- accueil, information et assistance à la clientèle ;
- établissement de factures et encaissements ;
- contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales ;
- traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

#### *B. – Activités de gestion, d'organisation et de management :*

- encadrement du personnel de l'exploitation ;
- organisation, contrôle et participation à l'ensemble des activités nécessaires à l'exploitation ;
- suivi de la maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage ;
- établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables ;
- établissement, transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial ;
- application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

Le responsable d'exploitation de stationnement s'assure de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité du site.

Il s'assure également de l'application des démarches qualité, des règles de droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes.

### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

Coordination de l'exploitation de plusieurs sites ou activités.

### **6. Classement :**

- maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :

- en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 5 ;
- en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention du CQP suivant :
  - *CQP Responsable d'exploitation de stationnement, en cours de création (2008)* ;
- par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

- gestionnaire (fiche Z-23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CADRE DE COMPTABILITÉ

### 1. Dénomination de la qualification :

Cadre de comptabilité.

### 2. Secteurs d'activité :

37-1Z / 50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z / 50-5Z / 52-4W / 52-7H / 63-2A / 71-1Z / 71-2A / 74-3A / 74-7Z / 80-4A / 80-4C.

### 3. Objet de la qualification :

Le cadre de comptabilité assure les activités de contrôle et de suivi de tout ou partie des activités de comptabilité.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

1. Dans les entreprises dans lesquelles l'activité de comptabilité est structurée en pôles distincts (paye, fournisseurs, clients, facturation...). Il assure la responsabilité d'un ou plusieurs pôles.

2. Lorsque l'activité du secteur comptabilité ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise ou salariés.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Gestion et organisation d'activités de comptabilité :*

Le cadre de comptabilité réalise ou assure le contrôle et le suivi des activités suivantes :

- organisation de l'activité du secteur ou de pôles comptables : répartition des activités, suivi et contrôle des résultats ;
- encadrement et réalisation d'activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que payes, déclarations sociales et fiscales, gestion des comptes clients, gestion des comptes fournisseurs ;
- enregistrement des opérations comptables ;
- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables, production de rapports d'activité ;
- participation à la préparation et au suivi du budget prévisionnel de l'entreprise ;
- participation à l'établissement du bilan du compte de résultats de l'annexe ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le cadre de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

B. – *Activités relatives au management du secteur comptabilité ou d'un ou plusieurs pôles de la comptabilité :*

- encadrement des collaborateurs ;
- appui, suivi et contrôle des résultats ;
- attribution de missions, participation au recrutement, aux modalités de rémunération, à la définition et au suivi du plan de formation, au suivi de l'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

#### 5. **Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

#### 6. **Classement :**

- cadres : niveau I, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

#### 7. **Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention *du diplôme suivant* ;
  - *DCG (diplôme de comptabilité et de gestion)*, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### 8. **Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers qualifications de :

- adjoint au chef de comptabilité, responsable de comptabilité (fiche NC-2.1) ;
- chef de comptabilité (fiche NC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## **ADJOINT AU CHEF DE COMPTABILITÉ RESPONSABLE DE COMPTABILITÉ**

### **1. Dénomination de la qualification** (selon le cas) :

- adjoint au chef de comptabilité ;
- responsable de comptabilité.

### **2. Secteurs d'activité :**

37-1Z / 50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z / 50-5Z / 52-4W / 52-7H / 63-2A / 71-1Z / 71-2A / 74-3A / 74-7Z / 80-4A / 80-4C.

### **3. Objet de la qualification :**

L'adjoint au chef de comptabilité intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef de comptabilité.

Le responsable de comptabilité effectue, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, le contrôle et le suivi de l'ensemble des activités comptables de l'élaboration et du suivi du budget à l'établissement des documents comptables.

Il peut exercer ses activités dans les entreprises dans lesquelles le secteur comptabilité est organisé en pôles différenciés (paye, fournisseurs, clients, facturation...). Il peut également avoir la responsabilité du secteur comptabilité sur un site décentralisé.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise.

### **4. Contenu de la qualification :**

#### *A. – Activités relatives au management du secteur comptabilité :*

- appui aux collaborateurs ;
- encadrement des collaborateurs, attribution de missions, participation au recrutement, aux modalités de rémunération, à la définition et au suivi du plan de formation, au suivi de l'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

#### *B. – Gestion et organisation des activités de comptabilité :*

L'adjoint au chef de comptabilité, le responsable de comptabilité réalise ou assure le contrôle et le suivi des activités suivantes :

- organisation de l'activité du secteur comptabilité, répartition des activités, suivi et contrôle des résultats ;
- encadrement de l'ensemble des activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que payes, déclarations sociales et fiscales, gestion des comptes clients, gestion des comptes fournisseurs ;
- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables, production de rapports d'activité ;
- préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise ;
- établissement du bilan du compte de résultat de l'annexe ;

- gestion de la trésorerie ;
- négociation des conditions bancaires ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

L'adjoint au chef de comptabilité, le responsable de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

#### **5. Extensions possibles dans la qualification :**

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

#### **6. Classement :**

- cadres : niveau II, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

#### **7. Modes d'accès (1) à la qualification :**

- soit par obtention *du diplôme suivant* ;
  - *DCG (diplôme de comptabilité et de gestion)*, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

#### **8. Possibilités d'évolution professionnelle :**

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- chef de comptabilité (fiche NC-3.1).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.

## CHEF DE COMPTABILITÉ

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef de comptabilité.

### 2. Secteurs d'activité :

37-1Z / 50-1Z / 50-2Z / 50-3B / 50-4Z / 50-5Z / 52-4W / 52-7H / 63-2A / 71-1Z / 71-2A / 74-3A / 74-7Z / 80-4A / 80-4C.

### 3. Objet de la qualification :

Le chef de comptabilité assure la responsabilité de la réalisation de l'ensemble des activités de comptabilité : de l'élaboration et du suivi du budget à l'établissement des documents comptables.

Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité de comptabilité, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (paye, fournisseurs, clients, facturation...).

Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.

### 4. Contenu de la qualification :

#### A. – *Activités relatives au management du secteur comptabilité :*

- appui à l'encadrement du secteur comptabilité ;
- encadrement des collaborateurs, attribution de missions, participation au recrutement, aux modalités de rémunération, à la définition et au suivi du plan de formation, au suivi de l'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

#### B. – *Gestion et organisation des activités comptables :*

Le chef comptable réalise ou assure la responsabilité des activités suivantes :

- organisation de l'activité du secteur comptabilité, répartition des activités, suivi et contrôle des résultats ;
- encadrement de l'ensemble des activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que payes, déclarations sociales et fiscales, gestion des comptes clients, gestion des comptes fournisseurs ;
- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables, production de rapports d'activité ;
- préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise ;
- établissement du bilan du compte de résultats de l'annexe ;
- gestion de la trésorerie ;
- négociation des conditions bancaires ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le chef de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

## 5. Extensions possibles dans la qualification :

Cadres : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

## 6. Classement :

- cadres : niveau III, sur degrés A, B ou C ;
- degrés majorés accessibles : selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

## 7. Modes d'accès (1) à la qualification :

- soit par obtention *du diplôme suivant* :
  - *DCG (diplôme de comptabilité et de gestion)*, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 4 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

## 8. Possibilités d'évolution professionnelle :

*Verticale :*

Vers la qualification de :

- cadre dirigeant (fiche ZC-4.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, responsable administratif et financier).

*Transversale :*

Voir Panorama.

---

(1) Selon les modalités prévues par la convention collective.