

Brochure n° 3034

**Convention collective nationale**

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

ACCORD DU 22 JUIN 2016  
RELATIF AU RNCSA ET AU RNQSA POUR L'ANNÉE 2017

NOR : ASET1650829M

IDCC : 1090

Entre  
CNPA  
FFC  
FNAA  
FNCRM  
UNIDEC  
SPP  
GNESA  
SNCTA

D'une part, et

FM CFE-CGC  
FGMM CFDT  
FCM FO  
CFTC métal  
FTM CGT

D'autre part,

Vu l'article 1.20 de la convention collective modifié par l'avenant n° 71 du 3 juillet 2014 ;

Vu l'accord paritaire national du 15 mai 2007 étendu par arrêté ministériel du 23 décembre 2007, notamment ses articles 6, 7 et 8 relatifs aux décisions paritaires d'actualisation du répertoire national des certifications des services de l'automobile (RNCSA) ;

Après en avoir délibéré en commission paritaire nationale le 22 juin 2016,  
il a été convenu ce qui suit.

### **Article 1<sup>er</sup>**

#### *Répertoire des certifications*

Le RNCSA ci-annexé entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

### **Article 2**

#### *Répertoire des qualifications*

Les 33 fiches de qualification ci-annexées seront incorporées au RNQSA à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Les modifications apportées sont repérées en caractères italiques gras dans le corps des fiches. Les fiches nouvelles sont repérées par leur intitulé, qui figure en caractères italiques gras.

Les 24 fiches de qualification des cadres sont modifiées comme suit, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 :

- la rubrique 4 « Extensions possibles dans la qualification » est supprimée pour être remplacée par l'actuelle rubrique 5 « Classement » ;
- la rubrique suivante est créée : « 5. Degrés de progression : les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 *d.* »

### **Article 3**

#### *Procédures*

Le présent accord sera notifié puis déposé conformément aux dispositions des articles L. 2231-5 et suivants du code du travail. Son extension dans les meilleurs délais sera sollicitée conformément aux dispositions des articles L. 2261-24 et suivants du code du travail.

Fait à Suresnes, le 22 juin 2016.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE

### RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 2017

---

#### Série 1

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 3, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

CAP Maintenance des véhicules :

- option A : voitures particulières ;
- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

CAP Réparation des carrosseries.

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 Métiers de la relation aux clients et aux usagers.

BEP Métiers des services administratifs.

BEPECASER (\*).

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : peintre en carrosserie.

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : carrossier réparateur.

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) réparateur(trice) de véhicules industriels.

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) réparateur(trice) automobile.

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) électricien(ne) automobile.

CQP Opérateur service rapide.

CQP Mécanicien de maintenance automobile.

CQP Mécanicien de maintenance motocycles.

CQP Mécanicien cycles.

CQP Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels.

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.

CQP Agent d'opérations location.

CQP Agent d'exploitation de stationnement.  
CQP Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels.  
CQP Opérateur vitrage.  
CQP Débosselleur sans peinture.

## Série 2

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 6, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 2 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 6 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le paragraphe 3 « Contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au paragraphe 6 « Modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Mention complémentaire au CAP : réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques.

Mention complémentaire au CAP : maintenance des moteurs Diesel et de leurs équipements.

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

Bac professionnel Maintenance des véhicules, préparé sous statut scolaire :

- option A : voitures particulières ;
- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

Bac professionnel Réparation des carrosseries, préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel Vente, préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel Gestion – administration, préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel Commerce, préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel Accueil – relations clients et usagers, préparé sous statut scolaire.

BEPECASER (\*) avec mention « groupe lourd » ou « deux-roues ».

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : contrôleur technique automobile.

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien(ne) après-vente automobile.

CQP Démonteur automobile spécialiste.

CQP Opérateur spécialiste service rapide.

CQP Mécanicien spécialiste automobile.

CQP Mécanicien spécialiste motocycles.

CQP Tôlier spécialiste.

CQP Peintre spécialiste.

CQP Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires ou Magasinier-vendeur PRA ou Vendeur boutique PRA.

CQP Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels.

CQP Dépanneur-remorqueur PL.

CQP Mécanicien spécialiste cycles.

CQP Rénovateur véhicules d'occasion.

CQP Agent d'opérations location spécialiste.

CQP Contrôleur technique VL.  
CQP Contrôleur technique PL.  
CQP Vendeur motocycles.  
CQP Opérateur de stationnement.  
CQP Mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels.  
CQP Electricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels.  
CQP Metteur en main de véhicule.  
CQP Electricien spécialiste automobile.  
CQP Opérateur spécialiste station-service.  
CQP Débosseleur sans peinture spécialiste.

### Série 3

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 9, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 3 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 9 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le paragraphe 3 « Contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au paragraphe 6 « Modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Bac professionnel Maintenance des véhicules, préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue :

- option A : voitures particulières ;
- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

Bac professionnel Réparation des carrosseries, 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 Gestion – administration, 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.

Bac professionnel Accueil – relations clients et usagers, préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue.

Titre de l'EPCRA : commercial en automobile.

Titre professionnel : conseiller technique cycles.

Titre professionnel : enseignant de la conduite et de la sécurité routière.

CQP Technicien électronicien électricien automobile.

CQP Technicien confirmé motocycles.

CQP Tôlier confirmé.

CQP Peintre confirmé.

CQP Conseiller de vente confirmé pièces de rechange et accessoires ou Magasinier-vendeur confirmé PRA ou Vendeur boutique confirmé PRA.

CQP Vendeur itinérant pièces de rechange et accessoires.  
CQP Vendeur.  
CQP Démonteur automobile confirmé.  
CQP Technicien confirmé mécanique automobile.  
CQP Contrôleur technique confirmé VL.  
CQP Contrôleur technique confirmé PL.  
CQP Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels.  
CQP Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels.  
CQP Technicien garantie après-vente.

#### **Série 4**

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 12, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 4 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 12 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le paragraphe 3 « Contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au paragraphe 6 « Modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Titre professionnel : enseignant de la conduite et de la sécurité routière, avec certificat complémentaire de spécialisation « groupe lourd » ou « deux-roues ».

CQP Carrossier-peintre.  
CQP Technicien expert après-vente automobile.  
CQP Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels.  
CQP Technicien expert après-vente motocycles.  
CQP Spécialiste garantie après-vente.

#### **Série 5**

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 17, dans les conditions fixées par l'article 3B.02 de la convention collective.

CQP Coordinateur préparation de véhicules de location.  
CQP Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement.

#### **Série 6**

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 20, dans les conditions fixées par l'article 3B.02 de la Convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 6 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 20 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le paragraphe 3 « Contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au paragraphe 6 « Modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

BTS Maintenance des véhicules :  
– option A : voitures particulières ;

- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

BTS Assistant de manager.

BTS Assistant gestion de PME-PMI.

BTS Comptabilité et gestion

BTS Négociation et relation client.

BTS Management des unités commerciales.

DUT Gestion des entreprises et des administrations.

DUT Techniques de commercialisation.

DUT Gestion logistique et transport.

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

BAFM.

Brevet de maîtrise : carrossier peintre en carrosserie.

Brevet de maîtrise : réparateur-gestionnaire en maintenance automobile.

CQP Vendeur automobile confirmé.

CQP Vendeur confirmé véhicules utilitaires.

CQP Vendeur confirmé véhicules industriels.

CQP Réceptionnaire après-vente (dont option VUI).

CQP Réceptionnaire après-vente du domaine d'activité de la carrosserie-peinture.

CQP Chef d'équipe atelier (dont option VUI).

CQP Chef d'équipe atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture.

CQP Chef d'équipe vente pièces de rechange et accessoires.

CQP Chef de secteur vente itinérante pièces de rechange et accessoires.

CQP Chef d'équipe préparation livraison.

CQP Chef de station-service.

CQP Chef d'équipe atelier en démontage recyclage automobile.

CQP Chef de centre de contrôle technique VL.

CQP Chef de centre de contrôle technique PL.

CQP Chef de groupe opérationnel.

CQP Responsable d'exploitation de stationnement.

CQP Chef d'équipe motocycles.

CQP Agent de maîtrise atelier.

### **Série 7**

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 23, dans les conditions fixées par l'article 3B.02 de la convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 7 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 23 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le para-

graphie 3 « Contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au paragraphe 6 « Modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

CQP Attaché commercial automobile.

CQP Attaché commercial sociétés.

CQP Attaché commercial véhicules utilitaires.

CQP Attaché commercial véhicules industriels.

CQP Gestionnaire d'atelier ou Contremaître d'atelier (dont option VUI).

CQP Gestionnaire d'atelier ou Contremaître d'atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture.

CQP Gestionnaire pièces de rechange et accessoires.

CQP Chef d'agence(s) de location.

### **Série 8**

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur le niveau I A, dans les conditions fixées par l'article 5.02 de la convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 8 permettent également à leur titulaire d'accéder au niveau I A dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le paragraphe 3 « Contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au paragraphe 6 « Modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Licence, ou diplôme de niveau équivalent, ou titre à finalité professionnelle de 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 : organisation, management des services de l'automobile.

Licence professionnelle : management et gestion des organisations.

Licence professionnelle : métiers de l'entrepreneuriat.

Master : management et administration des entreprises.

Master : management des PME-PMI.

Master : entrepreneuriat et management de projet.

DCG.

Diplôme d'ingénieur du CNAM : spécialité mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules.

Titre de l'ISCAM : manager commercial de la distribution automobile.

BADGE ESSCA : manager de la distribution et des services automobiles.

Master de l'ESSCA : majeure « E-marketing, mobilités, automobile ».

Bachelor : management international, option commerce automobile (EMN).

CQP Conseiller des ventes automobiles.

CQP Conseiller des ventes sociétés.

CQP Conseiller des ventes véhicules utilitaires.

CQP Conseiller des ventes véhicules industriels.

CQP Cadre technique d'atelier (dont option VUI).

CQP Cadre technique pièces de rechange et accessoires.

CQP Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier (dont option VUI).  
 CQP Chef après-vente (dont option VUI).  
 CQP Adjoint au chef des ventes.  
 CQP Chef des ventes.  
 CQP Adjoint au chef des ventes pièces de rechange et accessoires ou Responsable de magasin.  
 CQP Chef des ventes pièces de rechange et accessoires.  
 CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite.  
 CQP Responsable de centre(s) de recyclage automobile.  
 CQP Responsable de station(s)-service.

### Série 9 : inventaire

Cette série liste les certifications et habilitations, inscrites à l'inventaire et éligibles au compte personnel de formation, répondant aux objectifs et aux modalités précisés à la fin du présent répertoire.

#### Catégorie A : obligation réglementaire

CERTIFICATIONS/HABILITATIONS	AUTORITÉ LÉGITIME
CACES R389 : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre) ; Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 2 chariots tracteurs et à plateau porteur de capacité inférieure à 6 000 kg ; Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateurs en porte à faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg ; Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 4 chariots élévateurs en porte à faux de capacité supérieure à 6 000 kg ; Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 5 chariots élévateurs à mât rétractable ; Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 6 déplacement chargement transfert de chariots sans activité de production (porte-engins) maintenance démonstration ou essais	Ministère du travail : direction générale du travail
CACES R390 : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R390 grues auxiliaires de chargement de véhicules option télécommande	Ministère du travail : direction générale du travail
Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) – transport de voyageurs	Ministère des transports
Formation continue obligatoire (FCO) – transport de voyageurs	Ministère des transports
Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) – transport de marchandises	Ministère des transports
Formation continue obligatoire (FCO) – transport de marchandises	Ministère des transports
Service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes de niveau 1 (SSIAP 1) – diplôme d'agent de service	Ministère de l'intérieur
Service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes de niveau 2 (SSIAP 2) – diplôme de chef d'équipe	Ministère de l'intérieur

CERTIFICATIONS/HABILITATIONS	AUTORITÉ LÉGITIME
Service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes de niveau 3 (SSIAP 3) – diplôme de chef de service	Ministère de l'intérieur

### Catégorie B : norme de marché

CERTIFICATIONS/HABILITATIONS	AUTORITÉ LÉGITIME
Qualification de soudeur suivant la norme NF EN ISO 9606-1 (anciennement NF EN 287-1)	Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique
Qualification de soudeur suivant la norme NF EN ISO 9606-2 (anciennement NF EN 287-2)	Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique

### Série10 : anciennes certifications

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.

BTS Ventes et productions touristiques.

CQP Conseiller technique cycles.

Certifications et habilitations recensées dans l'inventaire établi  
par la commission nationale de la certification professionnelle

Les certifications et habilitations correspondant à des compétences transversales exercées en situation professionnelle peuvent être recensées dans un inventaire spécifique établi par la commission nationale de la certification professionnelle (art. L. 335-6 du code de l'éducation). Cet inventaire constitue un des éléments du dispositif défini par la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

Les certifications recensées à l'inventaire sanctionnent une maîtrise professionnelle, font suite à un processus de vérification de cette maîtrise et émanent ou sont cautionnées par une instance professionnelle légitime, selon un processus pérenne qui en garantit la fiabilité.

Les autorités légitimes habilitées à proposer l'inscription à l'inventaire sont notamment, selon la catégorie A, B ou C visée, les départements ministériels, les commissions paritaires nationales de branche et les organisations représentées à la commission nationale de la certification professionnelle.

L'inventaire recense trois catégories d'habilitations ou de certifications :

#### Catégorie A « obligation réglementaire »

Il s'agit des habilitations ou certifications, découlant d'une obligation légale et réglementaire, nécessaires pour l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle sur le territoire national (exemple : CACES, FIMO, habilitation électrique, permis). Lorsqu'elles sanctionnent des formations obligatoires nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles, les attestations d'aptitude ainsi que les attestations prévues à l'article L. 6353-1 du code du travail font partie de la présente catégorie.

#### Catégorie B « norme de marché »

Ces certifications correspondent généralement à un domaine spécifique. Elles ont une forte valeur d'usage dans un cadre professionnel. Leur possession est recommandée par une instance représentative des partenaires sociaux. Elles sont donc issues d'un consensus ou d'une reconnaissance ou d'une recommandation du marché de l'emploi ou du marché commercial, mais sans lien avec une obligation réglementaire (exemple : soudage, TOEIC, certifications informatiques). Elles peuvent être normalisées (comme les certifications concernant le soudage qui répondent à des normes ISO) et

leurs fondements sont souvent formalisés par un document, comme par exemple le cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

### Catégorie C « utilité économique ou sociale »

Ces certifications correspondent à un ensemble homogène de compétences, mobilisable dans une ou plusieurs activités professionnelles et permettant de renforcer ou de valoriser l'insertion professionnelle, le maintien dans l'emploi ou la mobilité professionnelle. Elles se rapportent ainsi à une utilité économique ou sociale identifiée (exemples : compétences fondamentales, gestion de projet) mais sans lien avec une obligation réglementaire ou un consensus, une reconnaissance ou une recommandation de marché.

#### Signification des sigles

ANFA : association nationale pour la formation automobile.

BADGE : bilan d'aptitude délivré par les grandes écoles.

BAFM : brevet d'aptitude à la formation des moniteurs.

BEP : brevet d'études professionnelles.

BEPECASER : brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière. Le tronc commun du BEPECASER est supprimé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 ; les mentions « groupe lourd » et « deux-roues » resteront accessibles jusqu'à fin 2019.

BTS : brevet de technicien supérieur.

CAP : certificat d'aptitude professionnelle.

CNAM : Conservatoire national des arts et métiers.

CQP : certificat de qualification professionnelle.

DCG : diplôme de comptabilité et de gestion.

DUT : diplôme universitaire de technologie.

EMN : école de management de Normandie.

EPCRA : école professionnelle du commerce des réseaux automobiles.

ESCRA : école supérieure du commerce des réseaux automobiles.

ESSCA : école supérieure des sciences commerciales d'Angers.

GNFA : groupement national pour la formation automobile.

ISCAM : institut supérieur de la communication, des affaires et du management.

A.6.7

### ***OPÉRATEUR VITRAGE SPÉCIALISTE***

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur vitrage spécialiste.

2. Objet de la qualification :

L'opérateur vitrage spécialiste assure le remplacement et les réparations courantes de vitrages sur tous types de véhicules en centre et en mobile.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

– réalisation de l'ensemble des interventions courantes de réparation et de remplacement de vitrages telles que les dépose et pose de pare-brise à joint ou collés, les démontage et remontage

de vitres latérales/lunette arrière, toit panoramique et autres vitrages, la réparation de pare-brise, les démontage/remontage/réglage des optiques de phares et le cas échéant leur rénovation, ainsi que le gravage de vitrages, la pose de protection de dépannage, le nettoyage des bris de verre dans le véhicule en toute autonomie en centre et en extérieur ;

- les opérations de réparation et de remplacement de vitrages mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

Remplacement et réglages d'accessoires liés au vitrage et/ou à la signalisation des véhicules.

B. – Activités de service :

- activités en relation avec l'organisation des interventions :
  - utilisation de la documentation technique ;
  - agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage et des équipements ;
  - agencement et équipement du véhicule - poste de travail pour l'intervention en mobile ;
  - application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise ;
  - gestion des paramètres de travail en extérieur, report de rendez-vous, sécurisation du périmètre de travail, gestion des déchets ;
  - organisation, sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique, de sa journée de travail ;
- activités en relation avec la gestion des interventions :
  - accueil et conseil de la clientèle en entreprise et chez le client ;
  - établissement de tous documents utiles ;
  - vente additionnelle en lien avec l'intervention ;
  - gestion de ses consommables ;
  - émission de la facturation ;
  - le cas échéant, encaissement pour les interventions en mobile.

4. Extensions possibles dans la qualification :

Opérations courantes de dépose et repose d'équipements électronique, de sécurité et de confort liés au vitrage.

5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante : CQP opérateur vitrage spécialiste (à créer) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Transversale : voir panorama.

**TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE AUTOMOBILE**  
**TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE VÉHICULES UTILITAIRES**  
**ET INDUSTRIELS**

1. Dénomination de la qualification :

Technicien confirmé mécanique automobile.

Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels.

2. Objet de la qualification :

Réalisation de toutes activités de maintenance préventive et corrective :

- cas du VP : portant sur ensembles mécaniques du véhicule ;
- cas du VUI : portant sur ensembles mécaniques et équipements.

3. 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 vitesses, différentiels...) ;
- contrôle et réglage des trains roulants ;
- maintenance des circuits de climatisation sous réserve d'attestation d'aptitude ;
- 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 :

B1. 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.

B2. Gestion de la maintenance :

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

C. – Particularités VUI :

- interventions sur systèmes pneumatiques et hydrauliques assurant la conduite/le confort et la sécurité des véhicules (freinage, suspension, direction, assistance...) ;
- diagnostic, maintenance et réfection d'équipements spécifiques.

4. 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 VUI) ;

- interventions sur véhicules électriques, hybrides et spécifiques *ou sur tous systèmes gaz* 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 ;
- remise en état complet mécanique et électrique.

Cas du VUI :

- identification des modes opératoires relatifs à la pose d’équipements spécifiques (hayons/groupes hydrauliques...) et à l’aménagement du véhicule ;
- réalisation des interventions.

5. 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 4 ;
  - en fonction de l’application de critères valorisants (art. 3.02 d de la convention collective).

6. Modes d’accès à la qualification :

- soit par obtention d’une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier (selon le cas), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue ;
  - CQP Technicien confirmé mécanique automobile ;
  - CQP Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels ;
- soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d’évolution professionnelle :

Verticale :

- technicien expert après-vente automobile/technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (fiche A.12.2) ;
- réceptionnaire après-vente/chef d’équipe atelier (fiche A.20.1).

Transversale : voir panorama.

A.9.2

**TECHNICIEN ÉLECTRICIEN ÉLECTRONICIEN AUTOMOBILE  
TECHNICIEN CONFIRMÉ VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS  
TECHNICIEN CONFIRMÉ MOTOCYCLES**

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

Technicien électricien-électronicien automobile.

Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels.

Technicien confirmé motocycles.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d’activités de maintenance portant sur :

- cas des véhicules utilitaires et 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.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités techniques :

Toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées, 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 :

##### B1. 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.

##### B2. Gestion de la maintenance :

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

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

- identification des processus de maintenance préventive ;
- maintenance et réparation d'organes/d'équipements.

#### D. – Particularités 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.

### 4. 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 VUI) ;
- interventions sur véhicules électriques et spécifiques **ou sur tous systèmes gaz** 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 VUI :

- interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément et sur systèmes électroniques et hydrauliques des dispositifs connexes au véhicule (portières, billetterie, outils de communication...), (autobus/autocar) ;

– 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 :

– accueil clientèle et restitution des véhicules.

5. 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 4 ;

– en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 *d* de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

– soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VI ou motorcycle, selon le cas) :

– bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (selon le cas), préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue ;

– CQP Technicien électricien-électronicien automobile ou technicien confirmé motocycles (selon le cas) ;

– CQP Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels ;

– soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

– technicien expert après-vente automobile/technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels/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.

A.9.7

### ***OPÉRATEUR VITRAGE CONFIRMÉ***

1. Dénomination de la qualification :

L'opérateur vitrage confirmé.

2. Objet de la qualification :

L'opérateur vitrage confirmé assure le remplacement et les réparations courantes et complexes de vitrages sur tous types de véhicules en centre et en mobile.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

– réalisation de l'ensemble des interventions courantes et complexes de réparation et de remplacement de vitrages telles que les dépose et pose de pare-brise à joint ou collés, les démontage et remontage de vitres latérales/lunette arrière, toit panoramique et autres vitrages, la réparation de tous types de pare-brise, les démontage/remontage/réglage des optiques de phares et le cas échéant leur rénovation, ainsi que le gravage de vitrages, la pose de protection de dépannage, le nettoyage des bris de verre dans le véhicule en toute autonomie en centre et en extérieur ;

- les opérations de réparation et de remplacement de vitrages mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

Remplacement et réglages d'accessoires liés au vitrage et/ou à la signalisation des véhicules.

Opérations courantes et complexes de dépose et repose d'équipements électroniques de sécurité et de confort liés au vitrage.

Utilisation d'outil de diagnostic pour la remise en conformité des équipements de confort liés au vitrage.

Utilisation d'outil de diagnostic pour la remise en conformité des équipements de sécurité liés au vitrage sous l'autorité du responsable.

B. – Activités de service :

Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage et des équipements ;
- agencement et équipement du véhicule de service pour l'intervention en mobile ;
- gestion des paramètres de travail en extérieur, report de rendez-vous sécurisation du périmètre de travail, gestion des déchets ;
- application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise ;
- organisation, sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique, de sa journée de travail.

Activités en relation avec la gestion des interventions :

- accueil et conseil de la clientèle en entreprise et chez le client ;
- établissement de tous documents utiles ;
- établissement de devis, d'ordre de réparation ;
- vente additionnelle en lien avec l'intervention ;
- participation en soutien à la gestion des stocks ;
- émission de la facturation ;
- le cas échéant, encaissement pour les interventions en mobile.

4. Extensions possibles dans la qualification :

Activités liées à la gestion de l'intervention :

- appui technique aux salariés de l'atelier ;
- tutorat de jeunes en formation alternée.

5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante : CQP Opérateur vitrage confirmé (à créer) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Transversale : voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification :

Technicien expert après-vente automobile.

Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels.

Technicien expert après-vente motocycles.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

Cas des véhicules utilitaires et 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, de confort et de 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.

3. 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 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 :

B1. 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.

B2. 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.

### B3. 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 :

#### C1. Particularités automobiles :

- interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation.

#### C2. Particularités véhicules utilitaires et industriels :

- identification des processus de maintenance préventive ;
- maintenance et réparation d'organes/d'équipements ;
- interventions sur véhicules électriques et spécifiques **ou sur tous systèmes gaz** ou sur équipement nécessitant une habilitation ou une attestation d'aptitude (exemple : limiteur de vitesse) ;
- interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément et sur systèmes électroniques et hydrauliques des dispositifs connexes au véhicule (portières, billetterie, outils de communication...) : autobus/autocar.

#### C3. Particularités motocycles :

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

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

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

#### 5. Classement :

Echelon correspondant au contenu de la qualification : 12.

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VUI selon le cas) :
  - bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, selon le cas), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - CQP Technicien expert après-vente automobile ;
  - CQP Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels ;
  - CQP Technicien expert après-vente motocycles ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

##### Verticale :

- 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.

## 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. 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.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A1. 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.

#### A2. 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 services 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 :

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

#### 4. 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.

#### 5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 *d* de la convention collective).

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - ***BTS Maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ;***
  - brevet de maîtrise : réparateur-gestionnaire en maintenance automobile ;
  - CQP Chef d'équipe atelier (***dont option VUI***) ;
  - CQP Chef d'équipe motocycles ;
  - CQP Réceptionnaire après-vente (***dont option VUI***) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Verticale :

- gestionnaire d'atelier/contremaître d'atelier (fiche A.23.1) ;
- cadre technique d'atelier (fiche ACI1).

Transversale : voir panorama.

**CHEF D'ÉQUIPE VITRAGE****CHEF D'ATELIER VITRAGE**

## 1. Dénomination de la qualification :

Chef d'équipe vitrage.

Chef d'atelier vitrage.

## 2. Objet de la qualification :

Le chef d'équipe ou le chef d'atelier vitrage assure la fonction d'encadrement de l'équipe d'atelier.

Il organise et réalise le travail en atelier dans le respect des consignes, des procédures techniques et de sécurité.

## 3. Contenu de la qualification :

## A. – Activités techniques :

– maîtrise et réalise le cas échéant l'ensemble des interventions courantes et complexes de réparation et de remplacement de vitrages telles que les dépose et pose de pare-brise à joint ou collés, les démontage et remontage de vitres latérales/lunette arrière, toit panoramique et autres vitrages, la réparation de tous types de pare-brise, les démontage/remontage/réglage des optiques de phares et le cas échéant leur rénovation, ainsi que le gravage de vitrages, la pose de protection de dépannage, le nettoyage des bris de verre dans le véhicule sur tout type de véhicule en centre et en mobile.

## B. – Activités de services :

Activités liées à l'organisation et à la gestion de l'atelier :

– respect des règles de protection des véhicules ;  
 – gestion de l'entretien de l'atelier et des outils mis à disposition (en centre et en mobile) ;  
 – application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise ;  
 – gestion des stocks de l'atelier ;  
 – respect du budget de l'atelier.

Activités liées à la relation client :

– accueil et conseil à la clientèle ;  
 – restitution du véhicule au client et explications sur les travaux réalisés ;  
 – ventes additionnelles de produits et de services ;  
 – établissement de devis, d'ordres de réparation ;  
 – satisfaction de la clientèle ;  
 – gestion des litiges clients ;  
 – encaissement.

Activités liées à la relation avec les apporteurs d'affaires :

– constitution et suivi des dossiers administratifs en lien avec les apporteurs d'affaires.

## C. – Activités liées à l'encadrement d'équipe :

– organisation et contrôle du travail de l'équipe ;  
 – répartition des tâches et définition des priorités de ses collaborateurs ;  
 – vérification de l'application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens en vigueur dans l'entreprise ;  
 – appui technique aux collaborateurs de l'atelier ;

- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- participation au recrutement/à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs ;
- réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

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

Définies par l'entreprise en fonction des caractéristiques de son activité et de son mode d'organisation du travail.

#### 5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d de la convention collective).

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante : CQP Chef d'équipe vitrage ou Chef d'atelier vitrage (à créer) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Transversale : voir panorama.

A.23.1

### **GESTIONNAIRE D'ATELIER CONTREMAÎTRE D'ATELIER**

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

Gestionnaire d'atelier.

Contremaître d'atelier.

#### 2. 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 :

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

#### 3. 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.

4. 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.

5. 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 4 ;
- en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - **BTS Maintenance des véhicules (option A : voitures particulières, B : véhicules de transport routier ou C : motocycles)**, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - CQP Gestionnaire **d'atelier** ou Contremaître d'atelier (**dont option VUI**) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- cadre technique d'atelier (fiche ACI1) ;
- adjoint au chef après-vente/responsable d'atelier (fiche ACII1).

Transversale : voir panorama.

ACI1

## CADRE TECHNIQUE D'ATELIER

1. Dénomination de la qualification :

Cadre technique d'atelier.

2. 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 :

- 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 pôles après-vente (atelier/service rapide/carrosserie-peinture...) ;

- 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.

### 3. 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 pôle(s) 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.

### 4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

### **5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l’article 5.02 d.***

### 6. Modes d’accès à la qualification :

- soit par obtention d’une des certifications suivantes :
  - licence professionnelle : « Organisation, management des services de l’automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - diplôme d’ingénieur du CNAM, spécialité « Mécatronique, parcours ingénierie des process d’assistance aux véhicules » ;
  - CQP Cadre technique d’atelier (***dont option VUI***) ;
- soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

## 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- adjoint au chef après-vente/responsable d'atelier (fiche ACII1) ;
- chef après-vente (fiche ACIII1).

Transversale : voir panorama.

ACII1

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

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

Adjoint au chef après-vente.

Responsable d'atelier.

#### 2. 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.

#### 3. 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 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.

#### 4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

#### **5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - licence professionnelle : « Organisation, management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité « Mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules » ;
  - CQP Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier (***dont option VUI***) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Verticale : chef après-vente (fiche ACIII1).

Transversale : voir panorama.

ACIII1

### **CHEF APRÈS-VENTE**

#### 1. Dénomination de la qualification :

Chef après-vente.

#### 2. 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.

#### 3. 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 de 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 de 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.

4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

### **5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - licence professionnelle : « Organisation, management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité « Mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules » ;
  - CQP Chef après-vente (***dont option VUI***) ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA : manager 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 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale : cadre dirigeant (fiche ZCIV1), sous appellation spécifique d'entreprise.

Transversale : voir panorama.

B.20.1

### **RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE. – CHEF D'ÉQUIPE ATELIER**

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

Réceptionnaire après-vente.

Chef d'équipe atelier.

2. Objet de la qualification :

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

Il réalise les activités visant le déclenchement de remise en état du véhicule, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.

Le chef d'équipe atelier 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.

3. Contenu de la qualification :

A1. 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.

A2. 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 services de l'entreprise ;
- gestion de la relation avec l'expert :
  - préparation du dossier collision en vue de l'expertise ;
  - constitution des expertises contradictoires.

Particularités : le réceptionnaire après-vente

Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :

- accueil de la clientèle :
  - rédaction d'ordres de réparation/de commande 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.

#### 4. 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 atelier :

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

#### 5. 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 4,
- en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d de la convention collective).

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - ***BTS Maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ;***
  - brevet de maîtrise : carrossier-peintre en carrosserie ;
  - CQP Chef d'équipe atelier ***du domaine d'activité de la carrosserie-peinture ;***
  - CQP Réceptionnaire après-vente ***du domaine d'activité de la carrosserie-peinture ;***
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Verticale :

- gestionnaire d'atelier/contremaître d'atelier (fiche B.23.1) ;
- cadre technique d'atelier (fiche BCI1).

Transversale : voir panorama.

B.23.1

### **GESTIONNAIRE D'ATELIER CONTREMAÎTRE D'ATELIER**

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

Gestionnaire d'atelier.

Contremaître d'atelier.

#### 2. 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 :

- 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 ;
- 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.

### 3. 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 ;
- gestion de la relation avec l'expert :
  - préparation du dossier collision en vue de l'expertise ;
  - constitution des expertises contradictoires ;
- 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.

### 4. 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.

### 5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d de la convention collective).

### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - **BTS Maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles**, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- CQP Gestionnaire *d'atelier* ou contremaître d'atelier *du domaine d'activité de la carrosserie-peinture* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Verticale :

- cadre technique d'atelier (fiche BCI1) ;
- adjoint au chef après-vente/responsable d'atelier (fiche BCII1).

Transversale : voir panorama.

BCI1

### **CADRE TECHNIQUE D'ATELIER**

#### 1. Dénomination de la qualification :

Cadre technique d'atelier.

#### 2. 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 :

- 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 pôles après-vente (atelier/service rapide/carrosserie-peinture...) ;
- 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.

#### 3. 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 pôle(s) 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.

#### 4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

#### **5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité « Mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules » ;
  - CQP Cadre technique d'atelier (***dont option VUI***) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Verticale :

- adjoint au chef après-vente/responsable d'atelier (fiche BCII1) ;
- chef après-vente (fiche BCIII1).

Transversale : voir panorama.

BCII1

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

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

Adjoint au chef après-vente.

Responsable d'atelier.

#### 2. 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.

#### 3. 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 de 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 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.

4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

**5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité « Mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules » ;
  - CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier (***dont option VUI***) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale : chef après-vente (fiche BCIII1).

Transversale : voir panorama.

## CHEF APRÈS-VENTE

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef après-vente.

### 2. 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.

### 3. 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 de 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.

#### 4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

#### 5. Degrés de progression :

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité « Mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules » ;
  - CQP Chef après-vente (***dont option VUI***) ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA : manager 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 3).

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

Verticale : cadre dirigeant (fiche ZCIV1), sous appellation spécifique d'entreprise.

Transversale : voir panorama.

CCI1

## CONSEILLER DES VENTES

#### 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. Objet de la qualification :

Le conseiller des ventes 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 organise librement son emploi du temps.

#### 3. Contenu de la qualification :

A. – Activités de commercialisation des produits et services :

A1. 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 d'occasion :

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

A2. Le conseiller des ventes « sociétés » réalise spécifiquement :

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

A3. Le conseiller des ventes « 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 opération, négociation du prix d’achat des véhicules, conseils à la force de vente en vue d’optimiser ses ventes...

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.

4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

**5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l’article 5.02 d.***

6. Modes d’accès à la qualification :

- soit par obtention d’une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  - BTS Négociation et relation client complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - BTS Management des unités commerciales, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - titre de l’ISCAM : manager commercial de la distribution automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - ***bachelor EMN : management international - option commerce automobile ;***
  - CQP Conseiller des ventes automobiles ;
  - CQP Conseiller des ventes sociétés ;
- soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d’évolution professionnelle :

Verticale :

- adjoint chef des ventes (fiche CCII1) ;
- chef des ventes (fiche CCIII1).

Transversale : voir panorama.

## CHEF DES VENTES (VP/VU/VI)

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef des ventes.

### 2. 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 d'occasion à clientèle particulière ou professionnelle.

### 3. 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 ventes assignés aux conseillers ;
- appui aux conseillers commerciaux dans leur activité 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 d'occasion, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et de 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 d'occasion ;
- 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.

### 4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

### **5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  - master de l'ESSCA : **majeure « E-marketing, mobilités, automobile »** ;
  - titre de l'ISCAM : manager commercial de la distribution automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- CQP Chef des ventes ;
- CQP Attaché commercial ou conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA : manager 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 3).

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

Verticale : cadre dirigeant (fiche ZCIV1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, « directeur commercial » ou « directeur des ventes »).

Transversale : voir panorama.

DCIII1

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

#### 1. Dénomination de la qualification :

Chef des ventes PRA.

#### 2. 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.

#### 3. 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 de 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.

4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

**5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la distribution :
  - master de l'ESSCA : **majeure « E-marketing, mobilités, automobile »**, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - licence professionnelle : « Organisation, management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - titre de l'ISCAM : manager commercial de la distribution automobile ;
  - CQP Chef des ventes PRA ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA : manager 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 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale : cadre dirigeant (fiche ZCIV1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple : directeur des ventes PRA).

Transversale : voir panorama.

E.20.1

## **CHEF D'ÉQUIPE PRÉPARATION-LIVRAISON**

1. Dénomination de la qualification :

Chef d'équipe préparation-livraison.

2. Objet de la qualification :

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

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

### 3. 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 prééquipés/réfection et gravage des vitrages...

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

- organisation de convoyages ;
- 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 main 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.

### 4. 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.

### 5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 *d* de la convention collective).

### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance de véhicules :
  - ***BTS Maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ;***
  - 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 3).

### 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

#### Verticale :

- gestionnaire d'atelier/contremaître atelier (fiche A.23.1) ;
- cadre technique d'atelier (fiche AC11).

Transversale : voir panorama.

## CONTRÔLEUR TECHNIQUE DES VÉHICULES

### 1. Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique des véhicules.

### 2. Objet de la qualification :

Réalisation de ***contrôles techniques sur véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes.***

Réalisation de contrôles techniques 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.

### 3. 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 et des visites techniques complémentaires ;***

– ***validation du procès-verbal par apposition des signatures/pose du timbre et de la vignette.***

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

##### B1. 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.

##### B2. Gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle ;
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif et commercial ;
- commentaire du procès-verbal du contrôle à la personne ayant présenté le véhicule ;
- facturation/encaissement.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

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

### 5. Classement :

– échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;

– échelon majoré obligatoire : 7/8 :

- dans le cas où l'employeur demande au salarié, comme indiqué à l'article 3.02 *d*, de mettre en œuvre régulièrement une double compétence (contrôle technique VL et contrôle technique PL) ;

– échelons majorés accessibles : 7/8 :

- en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
- en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 *d* de la convention collective).

### 6. Modes d'accès à la qualification :

Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, dont notamment :

- CQP Contrôleur technique VL ;
- CQP Contrôleur technique PL ;

– titre professionnel du ministère de l'emploi : Contrôleur technique automobile.

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

Verticale :

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

Transversale : voir panorama.

H.20.1

### **CHEF D'ÉQUIPE ATELIER DÉMONTAGE-RECYCLAGE AUTOMOBILE**

#### 1. Dénomination de la qualification :

Chef d'équipe atelier démontage-recyclage automobile.

#### 2. Objet de la qualification :

Le chef d'équipe atelier démontage-recyclage 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.

#### 3. 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.

Le chef d'équipe atelier démontage-recyclage 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.

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

#### 5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 *d* de la convention collective).

## 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - **BTS Maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ;**
  - CQP Chef d'équipe atelier démontage-recyclage automobile ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

## 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

### Verticale :

- responsable de centre(s) de recyclage automobile (fiche HCI1) ;
- gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise ;
- cadre expert (fiche ZCII1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise ;

Transversale : voir panorama.

I.3.1

## OPÉRATEUR STATION-SERVICE

### 1. Dénomination de la qualification :

Opérateur station-service.

### 2. Objet de la qualification :

L'opérateur station-service assure la distribution des carburants et la vente des produits distribués en station.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités techniques :

- distribution de carburant :
  - accueil et contrôle de la livraison de carburant ;
  - jaugeage des cuves ;
  - le cas échéant, service à la pompe ;
  - mise en œuvre des dispositions de sécurité relatives à la sécurité, à la livraison et à la vente du carburant ;
  - vérification du bon fonctionnement des équipements de la station et signalement des dysfonctionnements ;
  - **entretien préventif des équipements de distribution de station (volucompteur, pistolets, pompes) ;**
  - **entretien préventif de la station et de ses équipements (piste, poste d'encaissement, équipement de lavage, de distribution d'articles boutique) ;**
  - **entretien préventif des équipements de la restauration ;**
- opérations simples d'entretien du véhicule selon les activités de l'entreprise et estimation du prix de ces opérations ;
- entretien, **hors maintenance**, et réapprovisionnement des automates et des appareils de distribution automatique ;
- utilisation de la documentation technique ;
- application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise.

B. – Activités commerciales :

– accueil des clients, encaissement, information et promotion sur les produits et services annexes.

C. – Activités de gestion et d'organisation :

– établissement de factures relatives aux activités visées ci-dessus ;

– vérification du fonds de caisse, encaissement et contrôle de la validité des moyens de paiement ;

– participation à la réception des marchandises et des produits en contrôlant la conformité de la livraison ;

– ***respect de la chaîne du froid, des règles de stockage et de commercialisation des produits alimentaires ;***

– mise en rayon, préparation et/ou réassort des produits vendus dans la station (dans le respect des normes, règles et procédures en vigueur dans l'entreprise) ;

– participation au comptage des inventaires.

4. Extensions possibles dans la qualification :

Participation au suivi des stocks et à la préparation des commandes.

5. 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 4 ;

– en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 *d* de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

– soit par obtention d'une des certifications suivantes :

– CAP Vendeur magasinier en pièces de rechange et d'équipements automobiles ;

– CAP Maintenance des véhicules ;

– CAP Employé de vente spécialisé, option C : service à la clientèle ;

– BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers ;

– CQP Opérateur station-service ;

– soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale : opérateur spécialiste station-service (I.6.1).

Transversale : voir panorama.

I.6.1

## **OPÉRATEUR SPÉCIALISTE STATION-SERVICE**

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur spécialiste station-service.

2. Objet de la qualification :

L'opérateur spécialiste station-service assure la commande et la vente des produits distribués en station-service, dont les carburants.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

– distribution de carburant :

– accueil et contrôle de la livraison de carburant ;

– commande de carburant ;

- jaugeage des cuves ;
- le cas échéant, service à la pompe ;
- mise en œuvre des dispositions de sécurité relatives à la sécurité, à la livraison et à la vente du carburant ;
- vérification du bon fonctionnement des équipements de la station et signalement des dysfonctionnements ;
- **entretien préventif des équipements de distribution de la station (volucompteur, pistolets, pompes) ;**
- **entretien préventif de la station et de ses équipements (piste, poste d'encaissement, équipement de lavage, de distribution d'articles boutique) ;**
- **entretien préventif des équipements de la restauration ;**
- opérations simples d'entretien du véhicule selon les activités de l'entreprise et élaboration de devis ;
- entretien, hors maintenance, et réapprovisionnement des automates, des appareils de distribution automatique ;
- utilisation de la documentation technique ;
- application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise.

B. – Activités commerciales :

- accueil des clients, encaissement, information et promotion sur les produits et services annexes.

C. – Activités de gestion et d'organisation :

- vérification du fonds de caisse, encaissement et contrôle de la validité des moyens de paiement ;
- clôture des caisses de la station et établissement d'un « inventaire » de fin de poste (selon les activités de l'entreprise) ;
- établissement des forfaits et de la facturation des activités techniques ;
- mise en rayon, préparation et/ou réassort des produits vendus dans la station dans le respect des normes, règles et procédures en vigueur dans l'entreprise ;
- **respect de la chaîne du froid, des règles de stockage et de commercialisation des produits alimentaires ;**
- suivi de l'état des stocks, identification des besoins en réapprovisionnement et élaboration des commandes et des approvisionnements ;
- réception des marchandises ou produits et contrôle de la conformité de la livraison ;
- participation à la formation au poste de travail des nouveaux salariés.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- préparation ou réalisation de la remise en banque, selon les activités de l'entreprise ;
- enregistrement des bons de livraison et des factures.

5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - bac professionnel vente ;
  - bac professionnel commerce ;
  - CQP Opérateur spécialiste station-service ;

– soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d’évolution professionnelle :

Verticale : chef de station-service/adjoint au responsable de station(s)-service (I.20.1).

Transversale : voir panorama.

I.20.1

## **CHEF DE STATION-SERVICE**

### **ADJOINT AU RESPONSABLE DE STATION(S)-SERVICE**

1. Dénomination de la qualification :

Chef de station-service.

Adjoint au responsable de station(s)-service.

2. Objet de la qualification :

Le chef de station-service assure les activités concourant à la commercialisation des carburants, accessoires et produits distribués en station-service en appui d’un responsable hiérarchique ou du chef d’entreprise, et assure son remplacement ponctuel en cas d’absence.

Il assure également, en appui de celui-ci, l’encadrement du personnel de la station.

3. Contenu de la qualification :

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

- encadrement des employés de la station (affectation, suivi et contrôle des activités) ;
- participation au recrutement des employés de la station ;
- appui aux employés de la station pour la réalisation de toutes activités techniques et commerciales ;
- tutorat de jeunes en formation alternée et formation des collaborateurs ;
- établissement de tableaux de bord d’activité et mise en place de plans d’action ;
- 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.

Il 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 du droit du travail, d’hygiène et de sécurité des biens et des personnes, ainsi que des normes réglementaires en vigueur.

Il est également amené à assurer ponctuellement le remplacement des salariés de la station en cas d’absence.

B. – Activités commerciales :

- accueil et conseil à la clientèle ;
- contrôle du prix des carburants dans la zone de chalandise ;
- application de la politique commerciale de l’entreprise (accessoires, produits, etc.) ;
- ***vérification du respect de la réglementation en termes de stockage et de commercialisation des produits alimentaires*** ;
- organisation des transferts de fonds dans le respect des règles de sécurité de l’entreprise ;
- mise en œuvre d’actions promotionnelles ;
- règlement d’éventuels litiges.

C. – Activités de gestion et d'organisation :

- **validation ponctuelle des commandes**, réception et contrôle des livraisons en carburant ;
- établissement de relations avec les fournisseurs et autres acteurs ;
- gestion des stocks, commandes/réception de produits et d'accessoires, réassortiment des linéaires ;
- établissement/transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial dans le respect des obligations légales ;
- réalisation et analyse des inventaires ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité ;
- suivi de la maintenance des équipements de la station.

4. Extensions possibles de la qualification :

- participation à la définition d'actions promotionnelles ;
- recrutement des employés de la station.

5. Classement :

- échelon 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - BTS Management des unités commerciales ;
  - BTS Négociation et relation client ;
  - BTS Assistant de gestion PME-PMI ;
  - BTS Assistant de manager ;
  - **BTS Maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles** ;
  - CQP Chef de station-service ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale : responsable de station(s)-service (I.I.1).

Transversale : voir panorama.

IC11

## **RESPONSABLE DE STATION(S)-SERVICE**

1. Dénomination de la qualification :

Responsable de station(s)-service.

Directeur de station(s)-service.

2. Objet de la qualification :

Le responsable de station(s)-service veille à l'optimisation de la gestion d'un ou plusieurs points de vente.

3. Contenu de la qualification :

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

- recrutement, encadrement et organisation du travail des employés de la station ;
- appui aux employés de la station pour la réalisation de toutes activités techniques et commerciales ;

- tutorat de jeunes en formation alternée et formation des collaborateurs ;
- création et analyse des tableaux de bord d'activité et mise en place de plans d'action ;
- 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.

Il 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 du droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes, ainsi que des normes réglementaires en vigueur.

B. – Activités commerciales :

- accueil et conseil à la clientèle ;
- contrôle du prix des carburants dans la zone de chalandise, définition de la politique tarifaire de la station dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise ;
- ***vérification du respect de la réglementation en termes de stockage et de commercialisation des produits alimentaires ;***
- organisation des transferts de fonds dans le respect des règles de sécurité dans l'entreprise ;
- choix de l'implantation des linéaires et des équipements en conformité avec les règles en vigueur dans son entreprise ;
- décision et mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- règlement d'éventuels litiges ;
- développement de la politique commerciale dans le cadre des règles en vigueur dans l'entreprise.

C. – Activités de gestion et d'organisation :

- participation aux élaborations budgétaires et à leur mise en œuvre ;
- ***suivi de la gestion et de la distribution des carburants ;***
- gestion des relations avec l'ensemble des fournisseurs, et autres acteurs, de la station dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise ;
- réception et contrôle des livraisons en carburant ou autres produits ;
- commande/réception de produits et d'accessoires, réassortiment des linéaires ;
- établissement/transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial dans le respect des obligations légales ;
- organisation, réalisation et analyse des inventaires ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité ;
- gestion de la maintenance des équipements de la station ;
- gestion des instances représentatives du personnel ;
- élaboration et suivi du plan de formation.

4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

**5. Degrés de progression :**

***Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d.***

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - licence professionnelle : « Organisation, management des services de l'automobile » ;
  - titre de l'ISCAM : « Manager commercial de la distribution automobile » ;

- CQP Responsable de station(s)-service ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Transversale : voir panorama.

J.3.2

### ***AGENT TECHNIQUE LOCATION LONGUE DURÉE***

#### 1. Dénomination de la qualification :

Agent technique location longue durée.

#### 2. Objet de la qualification :

L'agent technique location longue durée gère les demandes d'accords de maintenance et de réparation des véhicules loués.

Il est l'interlocuteur des clients, des constructeurs, des garages et des réseaux pour la gestion technique des véhicules loués.

Son activité s'exerce à l'intérieur de l'entreprise.

#### 3. Contenu de la qualification :

##### A. – Activités administratives relatives à la maintenance courante des véhicules loués :

- préparation et transmission aux garages des accords d'entretien des véhicules en fonction des conditions prévues au contrat de location et des préconisations constructeurs ;
- préparation et transmission aux fournisseurs des accords de changement de pneumatiques en fonction des conditions prévues au contrat ;
- contrôle et saisie des factures correspondantes.

##### B. – Activités administratives relatives à la gestion des réparations des véhicules loués :

- préparation et transmission aux fournisseurs des accords de réparation des véhicules ;
- suivi et contrôle des réparations en liaison avec les garages ;
- organisation et suivi des expertises justifiées par un incident mécanique important, ou non pris en charge dans le cadre du contrat de services.

##### C. – Autres activités :

- traitement administratif des recours et des litiges auprès des constructeurs et des réparateurs ;
- préparation et transmission des accords de mise à disposition de véhicules de remplacement conformément aux conditions prévues au contrat de location.

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

- conseils appropriés aux clients et gestion du dossier auprès de l'assureur en cas de sinistre.

#### 5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3 ;
- échelons majorés accessibles : 4/5.

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - CAP Maintenance des véhicules (option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles) ;
  - CQP Agent technique location longue durée (à créer) ;

– soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

#### 7. Possibilités d’évolution professionnelle :

Verticale : voir panorama.

Transversale : chargé de clientèle.

J.9.2

### ***CHARGÉ DE CLIENTÈLE LOCATION LONGUE DURÉE***

#### 1. Dénomination de la qualification :

Chargé de clientèle location longue durée.

#### 2. Objet de la qualification :

Le chargé de clientèle location longue durée gère le parc de véhicules de son portefeuille clients.

Interlocuteur privilégié du client, il le conseille, le renseigne, participe à la résolution de problèmes et joue un rôle d’interface entre le client et les différents services de l’entreprise.

Son activité s’exerce à l’intérieur et/ou à l’extérieur de l’entreprise.

#### 3. Contenu de la qualification :

##### A. – Activités relatives à la cotation :

- élaboration de devis de location longue durée ;
- envoi du devis au client ;
- explication du devis ;
- relance du client le cas échéant.

##### B. – Activités relatives à la commande :

- vérification des commandes de véhicules et d’accessoires ;
- commande auprès des fournisseurs, dans le respect de la politique de l’entreprise ;
- contrôle et suivi des avis de réception de commandes.

##### C. – Activités relatives à la gestion d’un portefeuille client :

- proposition de solutions d’ajustement au client ou de renouvellements en fonction des analyses de parcs ;
- conseil et information au client sur le contrat, la facturation, les prestations de services ;
- gestion des litiges et réclamations clients, en coordination avec les services concernés ;
- fidélisation de la clientèle, en collaboration avec les attachés commerciaux LLD ;
- application des procédures qualité en vigueur.

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

Activités relatives au suivi de la livraison de véhicules.

#### 5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11.

#### 6. Modes d’accès à la qualification :

- soit par obtention d’une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  - bac professionnel vente,
  - CQP Vendeur, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - CQP Chargé de clientèle location longue durée (à créer) ;

– soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d’évolution professionnelle :

Verticale : conseiller commercial LLD.

Transversale.

J.23.2

### ***CONSEILLER COMMERCIAL LOCATION LONGUE DURÉE***

1. Dénomination de la qualification :

Conseiller commercial location longue durée.

2. Objet de la qualification :

Le conseiller commercial location longue durée réalise l’ensemble des activités concourant à la commercialisation des produits et des services de la location longue durée automobile sur un secteur et/ou un périmètre prédéfini.

L’activité s’exerce à l’intérieur et/ou à l’extérieur de l’entreprise.

Le conseiller commercial LLD peut réaliser la prospection et/ou du développement.

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

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités de commercialisation des produits et services :

Activités concourant à la réalisation de l’acte de signature d’un contrat :

- prospection et développement du secteur géographique donné ;
- organisation des rendez-vous prospects et clients ;
- audit et conseil sur les solutions de mobilité adaptées à l’activité et l’organisation au client et prospect ;
- présentation des différentes possibilités de financement et les prestations de services ;
- déploiement des actions/campagnes/outils de marketing mis à disposition ;
- application de la stratégie commerciale de l’entreprise ;
- fidélisation de portefeuille clients, en collaboration avec les chargés de clientèle ;
- développement des prestations chez le client (notamment les produits d’assurance) ou les extensions du parc automobile.

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

- traitement de toute demande d’information venant du prospect ;
- traitement des appels d’offres et des demandes dans le respect de la politique commerciale de l’entreprise ;
- gestion administrative des activités de commercialisation ;
- organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie ;
- rédaction des comptes rendus d’activité commerciale dans les outils appropriés ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l’entreprise et respect de la politique de l’entreprise ;
- veille sur les évolutions économiques dans le secteur confié.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- animation des réseaux d’apporteurs d’affaires partenaires, dans le respect de la politique commerciale de l’entreprise ;

- présentation et vente de produits d'assurance.
5. Classement :
- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23 ;
  - échelons majorés accessibles : 24/25.
6. Modes d'accès à la qualification :
- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
    - DUT Technique de commercialisation, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
    - BTS Négociation et relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
    - CQP Conseiller commercial location longue durée (à créer) ;
    - CQP Vendeur automobile confirmé, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
    - CQP Attaché commercial automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.
7. Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale.
- Transversale : conseiller commercial LLD sur les différentes typologies de clientèles.

K.6.1

### **ENSEIGNANT DE LA CONDUITE DEUX-ROUES ENSEIGNANT DE LA CONDUITE GROUPE LOURD**

1. Dénomination de la qualification (selon le cas) :
- Enseignant de la conduite deux-roues.  
Enseignant de la conduite groupe lourd.
2. Objet de la qualification :
- Enseignant de la conduite deux-roues :
- Le titulaire de la qualification enseigne les formations à la conduite sur véhicules de catégorie B et/ou sur véhicules deux-roues.
- Enseignant de la conduite groupe lourd :
- Le titulaire de la qualification enseigne les formations à la conduite sur véhicules de catégorie B et/ou sur véhicules poids lourds.
- Dans les deux cas les enseignants assurent également une mission d'éducation à la sécurité routière.
3. Contenu de la qualification :
- A. – Activités pédagogiques :
- Réalisation d'actions de formation des conducteurs en relation avec le référentiel pour l'éducation à une mobilité citoyenne (REMC), comportant notamment les activités suivantes :
- évaluation en amont des candidats ;
  - réalisation de la formation sur les plans théorique et pratique, dans un cadre individuel ou collectif ;
  - encadrement des candidats aux examens du permis de conduire.

B. – Activités de gestion et d'organisation :

- planification des rendez-vous de formation ;
- planification des convocations aux examens ;
- établissement, transmission et classement de tous documents utiles ;
- maintenance des véhicules : contrôle visuel / suivi de l'entretien courant ;
- actualisation et classement de la documentation pédagogique et technique... ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

La réalisation de l'activité suppose la capacité, en cas d'accident, à prendre toutes dispositions visant à assurer la sécurité des biens et des personnes.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- animation à la sécurité routière (dans le cadre scolaire/périscolaire, en entreprise... ) ;
- appui pédagogique aux enseignants débutants/tutorat de stagiaires ;
- participation à la formation technique et pratique *des candidats à l'enseignement de la conduite*.

Enseignant de la conduite groupe lourd : animation d'actions de formation professionnelle dans le domaine du transport.

5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- par obtention d'une des certifications suivantes :
  - enseignant de la conduite deux-roues : BEPECASER, avec mention « deux-roues », ou diplôme équivalent, et autorisation d'enseigner ;
  - enseignant de la conduite groupe lourd : BEPECASER, avec mention « groupe lourd », ou diplôme équivalent, et autorisation d'enseigner.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- formateur d'enseignants (fiche K.20.1) ;
- coordinateur d'enseignements moto ou groupe lourd (selon le cas) [fiche K.9.2].

Transversale : voir panorama.

K.9.2

## **COORDINATEUR D'ENSEIGNEMENTS MOTO COORDINATEUR D'ENSEIGNEMENTS GROUPE LOURD**

1. Dénomination de la qualification :

Coordinateur d'enseignements moto.

Coordinateur d'enseignements groupe lourd.

2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification coordonne l'activité d'enseignants à la conduite.

Il participe à la formation technique et pratique *des candidats à l'enseignement de la conduite selon les dispositions réglementaires en vigueur* ; il assure également une mission d'éducation à la sécurité routière.

Le coordinateur d'enseignements moto enseigne les formations à la conduite sur véhicules de catégories B, A et BSR.

Le coordinateur d'enseignements groupe lourd enseigne les formations à la conduite sur véhicules de catégorie B et/ou sur véhicules poids lourds.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités pédagogiques :

Réalisation d'actions de formation des conducteurs en conformité avec le référentiel pour l'éducation à une mobilité citoyenne (REMC), comportant notamment les activités suivantes :

- évaluation en amont des candidats ;
- réalisation de la formation sur les plans théorique et pratique, dans un cadre individuel ou collectif ;
- animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière (dans le cadre scolaire/périscolaire/entreprise...) ;
- encadrement des candidats aux examens du permis de conduire ;
- animation d'une ou de plusieurs équipes d'enseignants à la conduite :
  - appui pédagogique : le coordinateur s'assure de la conformité des méthodes utilisées par les enseignants ;
  - appui aux enseignants débutants/tutorat de stagiaires.

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

- coordination de la planification des rendez-vous de formation ;
- coordination de la planification des convocations aux examens ;
- établissement/transmission et classement de tous documents utiles/mise à jour de données statistiques ;
- actualisation et classement de la documentation pédagogique et technique ;
- contrôle de l'état et suivi de la maintenance du parc de véhicules et des équipements ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

La réalisation de l'activité suppose la capacité, en cas d'incident, à prendre toutes dispositions visant à assurer la sécurité des biens et des personnes.

Le coordinateur a également pour mission de veiller à l'application de la réglementation professionnelle.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

- création ou/et actualisation de programmes pédagogiques.

Coordinateur d'enseignements groupe lourd : animation d'actions de formation professionnelle dans le domaine du transport.

### 5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d de la convention collective).

### 6. Modes d'accès à la qualification :

- par obtention d'une des certifications suivantes :
  - coordinateur pédagogique moto : BEPECASER, avec mention deux-roues, ou diplôme équivalent, et autorisation d'enseigner ;
  - coordinateur pédagogique groupe lourd : BEPECASER, avec mention groupe lourd, ou diplôme équivalent, et autorisation d'enseigner.

## 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- formateur d'enseignants (fiche K.20.1) ;
- directeur pédagogique (fiche KCI1).

Transversale : voir panorama.

K.20.1

### FORMATEUR D'ENSEIGNANTS

#### 1. Dénomination de la qualification :

Formateur d'enseignants.

#### 2. Objet de la qualification :

Assurer les formations préparant à la qualification d'enseignant de la conduite.

Le formateur d'enseignants assure également des missions d'éducation à la sécurité routière.

#### 3. Contenu de la qualification :

A. – Activités pédagogiques :

- réalisation d'actions de formation des conducteurs en conformité avec le référentiel pour l'éducation à une mobilité citoyenne (REMC) ;
- préparation et mise en œuvre des formations **destinées aux candidats à l'enseignement de la conduite selon les dispositions réglementaires en vigueur** :
  - réalisation de l'ensemble des séquences, théoriques et pratiques ;
  - évaluation qualitative des actions dispensées ;
- création ou actualisation, mise en œuvre et évaluation de programmes de formation.

B. – Activités de gestion et d'organisation :

- coordination de l'activité des enseignants de la conduite ou des coordinateurs d'enseignements... ;
- gestion de l'ensemble des moyens nécessaires à l'exercice de l'activité ;
- établissement, transmission et classement de tous documents utiles ;
- actualisation et classement de la documentation pédagogique et technique ;
- organisation et suivi des stages effectués **dans le cadre des formations à l'enseignement de la conduite** ;
- respect des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

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

- préparation aux mentions « deux-roues » et « groupe lourd » ;
- **coordination et/ou animation d'actions de formation visant le CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (RUESRC)** ;
- animation de stages de récupération de points.

#### 5. 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 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d de la convention collective).

#### 6. Modes d'accès à la qualification :

- par obtention d'une des certifications suivantes : BAFM et BEPECASER ou diplôme équivalent avec autorisation d'enseigner.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale : directeur pédagogique (fiche KCI1).

Transversale : voir panorama.

KCI1

## DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE

1. Dénomination de la qualification :

Directeur pédagogique.

2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure l'encadrement du personnel enseignant d'un centre de formation ou, le cas échéant, d'un établissement d'enseignement de la conduite.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités pédagogiques :

– encadrement des formations :

– appui pédagogique/coordination de l'activité des enseignants, des coordinateurs et des formateurs d'enseignants ;

– évaluation des formations dispensées/contrôle de conformité ;

– création ou actualisation, pilotage et évaluation de programmes de formation ;

– animation de formations spécifiques et réalisation de toutes missions d'éducation à la sécurité routière.

B. – Activités de gestion et d'organisation :

– définition et suivi du plan de formation des collaborateurs ;

– organisation et suivi de la formation des candidats *à l'enseignement de la conduite selon les dispositions réglementaires en vigueur, aux mentions « deux-roues » et « groupe lourd » du BEPECASER ;*

– établissement, transmission et classement de tous documents utiles ;

– organisation, actualisation et classement de la documentation pédagogique ;

– contribution à la définition/application des procédures de qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C 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.

**5. Degrés de progression :**

*Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d. Un accroissement des compétences peut notamment découler de la coordination et/ou de l'animation d'actions de formation visant le CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (RUESRC), ou de l'animation de stages de récupération de points.*

6. Modes d'accès à la qualification :

– par obtention d'une des certifications suivantes :

- BEPECASER ou diplôme équivalent, avec mentions « deux-roues » et/ou « groupe lourd », et autorisation d'enseigner ; ou
- BAFM et BEPECASER ou diplôme équivalent, avec mentions « deux-roues » et/ou « groupe lourd », et autorisation d'enseigner.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale : cadre niveau II ou III, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

Transversale : voir panorama.