

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 27 JUIN 2017

RELATIF AU RNCSA ET AU RNQSA POUR LE SECOND SEMESTRE 2017

NOR : ASET1750870M

IDCC : 1090

Entre  
CNPA  
FFC  
FNAA  
UNIDEC  
SPP  
GNESA  
SNCTA

D'une part, et

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

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Les organisations soussignées,

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 modifié par avenant n° 1 du 22 février 2017, relatif à l'actualisation semestrielle du RNQSA et du RNCSA,

Après en avoir délibéré en commission paritaire nationale le 27 juin 2017,

Convienent de ce qui suit :

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

#### *Répertoire des certifications*

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

### **Article 2**

#### *Répertoire des qualifications*

Les 34 fiches de qualification ci-annexées sont incorporées au RNQSA à la date du 1<sup>er</sup> juillet 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.

### **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 27 juin 2017.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE

### RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE SECOND SEMESTRE 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 prospection – négociation – suivi de clientèle (précédemment 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 « 2 roues ».

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

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien(ne) électromécanicien(ne) automobile (précédemment 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 Électricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels.  
CQP Metteur en main de véhicule.  
CQP Électricien spécialiste automobile.  
CQP Opérateur spécialiste station-service.  
CQP Débosselleur 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 prospection – négociation – suivi de clientèle (précédemment 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 : conseiller technique cycles (précédemment 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 CCS 1 « deux roues » ou CCS 2 « groupe lourd ».

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 à référentiel commun européen (précédemment BTS : assistant de manager).

BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen (précédemment BTS Assistant gestion de PME-PMI).

BTS Comptabilité et gestion des organisations (précédemment 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 option VL (précédemment CQP Réceptionnaire après-vente, dont option VUI).

CQP Réceptionnaire après-vente option VUI (précédemment CQP Réceptionnaire après-vente, dont option VUI).

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

CQP Chef d'équipe atelier option VL (précédemment CQP chef d'équipe atelier, dont option VUI).

CQP Chef d'équipe atelier option VUI (précédemment 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 ventes 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 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.

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 option VL (précédemment CQP Gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier, dont option VUI).  
CQP Gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier option VUI (précédemment 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'Éducation 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 (OMSA).  
Licence professionnelle : management et gestion des organisations.  
Licence professionnelle : métiers de l'entrepreneuriat.  
Master : management et administration des entreprises.  
Master : droit, économie, gestion – Mention management des PME-PMI (précédemment 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.

Titre visé grade de master de l'ESSCA Majeure E-marketing, mobilités, automobile (précédemment Master de l'ESSCA Majeure « E-marketing, Mobilités, Automobile »).

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

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

CQP Cadre technique d'atelier option CP (précédemment 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 option VL (précédemment CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier, dont option VUI).

CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier option VUI (précédemment CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier, dont option VUI).

CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier option CP (précédemment CQP Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier, dont option VUI).

CQP Chef après-vente option VL (précédemment CQP chef après-vente (dont option VUI).

CQP Chef après-vente option VUI (précédemment CQP chef après-vente, dont option VUI).

CQP Chef après-vente option CP (précédemment 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 :
<p>CACES R389 :</p> <p>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 6000 kg</p> <p>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 6000 kg</p> <p>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 6000 kg</p> <p>Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 5 chariots élévateurs à mât rétractable.</p> <p>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</p>	Ministère du travail : direction générale du travail
<p>CACES R390 :</p> <p>Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R390 grues auxiliaires de chargement de véhicules option télécommande</p>	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
Service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes de niveau 3 (SSIAP 3) – diplôme de chef de service	Ministère de l'intérieur
Attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes – catégorie 5	Ministère de l'écologie et du développement durable

## 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
Certificat d'acteur prévention des risques liés à l'activité physique – secteur industrie, bâtiment, commerce (dénommé « acteur PRAP IBC »)	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social (délivré par l'institut national de recherche et de sécurité)

## Série 10 : 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.

CCS 1 : certificat complémentaire de spécialisation, qui complète le titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, pour animer des actions de formation à la conduite en sécurité des véhicules motorisés à deux roues en circulation et hors circulation.

CCS 2 : certificat complémentaire de spécialisation, qui complète le titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, pour animer des actions de formation à la conduite en sécurité des véhicules du groupe lourd en circulation et hors circulation.

CNAM : conservatoire national des arts et métiers.

CP : carrosserie-peinture.

CQP : certificat de qualification professionnelle.

DCG : diplôme de comptabilité et de gestion.

DUT : diplôme universitaire de technologie.

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.

PL : poids lourds.

PRA : pièces de rechange et accessoires.

VL : véhicules légers.

VUI : véhicules utilitaires et industriels.

**MÉCANICIEN SPÉCIALISTE AUTOMOBILE  
MÉCANICIEN SPÉCIALISTE VÉHICULES UTILITAIRES ET  
INDUSTRIELS MÉCANICIEN SPÉCIALISTE MOTOCYCLES**

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

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

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance préventive et corrective :

- cas des VP et motocycles :
  - des véhicules ;
- cas des véhicules utilitaires et industriels :
  - des véhicules et équipements.

Dans les deux cas, les activités de maintenance citées incluent un diagnostic de premier niveau de complexité.

Le mécanicien spécialiste peut exercer son activité dans des unités mécaniques, ou spécifiques de maintenance VO, ou de carrosserie-peinture.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

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

Pose d'accessoires sur véhicules.

B. – Organisation et gestion de la maintenance :

B.1. – Organisation de la maintenance :

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

B.2. – Gestion de la maintenance : établissement de tout document d'atelier utile, conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle.

C. – Particularités véhicules industriels et motocycles :

- véhicules utilitaires et industriels :
  - maintenance et réparation d'organes/d'équipements ;
- secteur motocycles :
  - assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs visant la préparation à la route ;
  - réparation des véhicules d'occasion/réalisation d'essais ;
  - contrôle de la partie cycles ;
  - soudage et assemblage d'éléments.

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

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

#### Cas du VUI :

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

#### 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, dans le domaine de la maintenance automobile (VP, VI ou motocycles selon le cas) :
  - CAP 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 ;
  - mention complémentaire au CAP :
    - réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques ;
    - ou maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements ;
    - ou maintenance des systèmes embarqués de l'automobile,
  - bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (selon le cas), préparé sous statut scolaire ;
  - titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) électricien(ne) automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - **titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien(ne) électromécanicien(ne) automobile ;**
  - CQP mécanicien spécialiste automobile ;
  - CQP mécanicien spécialiste motocycles ;
  - CQP mécanicien spécialiste 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 confirmé mécanique automobile/technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.1) ;
- technicien électricien électronicien automobile/technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels/technicien confirmé motocycles (fiche A.9.2) ;
- technicien garantie après-vente (fiche A.9.6).

Transversale : voir panorama.

## OPÉRATEUR SPÉCIALISTE SERVICE RAPIDE

### 1. Dénomination de la qualification :

Opérateur spécialiste service rapide

### 2. Objet de la qualification :

Réalisation de l'ensemble des interventions relevant du service rapide.

L'exercice de la qualification inclut le conseil et la vente additionnelle de produits et services auprès de la clientèle.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités techniques :

– réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules ;

Les interventions de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de démarches et procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés ;

– pose d'accessoires sur véhicules ;

– détection d'anomalies de fonctionnement et d'usure/proposition de remise en état.

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

##### B1. – Organisation de la maintenance :

– utilisation 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 :

– accueil de la clientèle ;

– établissement de tout document d'atelier utile ;

– conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle ;

– établissement de devis, d'OR, factures ;

– proposition de forfaits ;

– réalisations de ventes additionnelles de produits, de services.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

Réalisation d'interventions incluant un diagnostic d'un premier niveau de complexité portant sur :

– le groupe motopropulseur et organes périphériques ;

– les éléments de liaison au sol ;

– les éléments de sécurité et de confort.

Gestion de stocks.

Réalisation d'interventions hors sites.

### 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, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 :
  - mention complémentaire au CAP :
    - maintenance des moteurs diesels et de leurs équipements ;
    - ou maintenance des systèmes embarqués de l'automobile ;
  - bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières, préparé sous statut scolaire ;
  - **titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien(ne) électromécanicien(ne) automobile ;**
  - CQP opérateur spécialiste service rapide.

Le titulaire du CQP technicien service rapide, acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35, doit être classé en fiche A.9.2, si l'activité confiée va au-delà de celle décrite aux paragraphes 3 et 4 de la présente fiche A.6.3.

- 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 électricien électronique automobile (fiche A.9.2) ;
- technicien confirmé mécanique automobile (fiche A.9.1) ;
- technicien garantie après-vente (fiche A.9.6).

Transversale : voir panorama.



## CONSEILLER TECHNIQUE CYCLES

### 1. Dénomination de la qualification :

Conseiller technique cycles

### 2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de conception de vélos personnalisés, de maintenance ainsi que de commercialisation des cycles, produits et accessoires.

### 3. Contenu de la qualification :

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

- définition du produit (route/course, etc.) ;
  - choix du cadre, des éléments du groupe et de la périphérie ;
- préparation d'un vélo à la vente : assemblage des composants ;
- réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive relevant de l'entretien courant et périodique des cycles ;
- réalisation des interventions de maintenance corrective ;
- maintenance et commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE, vélomoteur...) ;
- commercialisation des produits et accessoires ;
  - conseils d'utilisation des produits et accessoires ;
- contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise ;
  - réalisation de ventes complémentaires/réalisation de ventes à distance.

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

- gestion administrative des activités de commercialisation ;
- mise à jour de la documentation technique et commerciale ;
- facturation/encaissement ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- planification de l'intervention ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

- maintenance et commercialisation des deux-roues motorisés ;
- gestion des stocks/participation aux inventaires ;
- aménagement et animation de lieux de vente/d'exposition... ;
- appui technique et/ou commercial aux collaborateurs ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- réalisation d'opérations de maintenance et de commercialisation portant sur les deux-roues motorisés.

### 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 moto-cycles :

- CAP maintenance des véhicules, option C : motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- titre conseiller technique cycles.
- 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 (fiche Z.12.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise ;
- maîtrise technique/chef d'équipe – chef de groupe (Z.20.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise.

Transversale : voir panorama.

## TECHNICIEN GARANTIE APRÈS-VENTE

### 1. Dénomination de la qualification :

Technicien garantie après-vente.

### 2. Objet de la qualification :

Le technicien garantie après-vente assure deux types d'activités qui apparaissent différemment suivant la taille et l'organisation de l'entreprise : les activités de gestion et l'organisation des prises en charge dans le cadre d'une garantie après-vente, selon les procédures définies dans le respect des délais et en collaboration avec le responsable hiérarchique.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités liées à la gestion des dossiers de garantie :

- contrôle des droits de garanties ;
- établissement de demandes d'accords préalables ;
- établissement des dossiers de garantie ;
- établissement des factures ;
- suivi du traitement des dossiers de garantie ;
- gestion des anomalies liées au traitement des dossiers de garantie ;
- suivi des remboursements.

#### B. – Activités d'organisation :

- mise à jour, transmission et classement de la documentation liée au suivi des dossiers de garantie ;
- traitement des informations internes et externes ;
- traitement des pièces endommagées ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

- suivi des états mensuels chiffrés ;
- activités de contrôle et de suivi du processus de prise en charge dans le cadre d'une garantie après-vente des réparateurs agréés du secteur.

### 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 l'automobile :
  - mention complémentaire au CAP (réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques, maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements, maintenance des systèmes embarqués de l'automobile), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option A : voitures particulières, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- *bac professionnel vente prospection – négociation – suivi de clientèle*, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- bac professionnel commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- CQP technicien garantie après-vente ;
- soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d’évolution professionnelle :

Verticale :

- spécialiste garantie après-vente (fiche A.12.6).

Transversale : voir panorama.

## SPÉCIALISTE GARANTIE APRÈS-VENTE

### 1. Dénomination de la qualification :

Spécialiste garantie après-vente

### 2. Objet de la qualification :

Le spécialiste garantie après-vente assure deux types d'activités qui se répartissent différemment suivant la taille et l'organisation de l'entreprise :

2.1. L'ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente, selon les procédures définies.

2.2. Les activités de contrôle et de suivi de prise en charge des garanties après-vente provenant des réparateurs agréés du secteur.

### 3. Contenu de la qualification :

A. – Activités liées à la gestion des dossiers de garantie :

- contrôle des droits de garanties ;
- établissement de demandes d'accords préalables/contrôle des demandes d'accords préalables des réparateurs agréés du secteur ;
- établissement des dossiers de garantie/contrôle des dossiers de garantie des réparateurs agréés ;
- établissement des factures ;
- suivi du traitement des dossiers de garantie ;
- gestion des anomalies liées au traitement des dossiers de garantie ;
- suivi des remboursements ;
- suivi des états mensuels chiffrés ;
- contribution à la gestion des litiges.

B. – Activités d'organisation :

- mise à jour, transmission et classement de la documentation liée au suivi des dossiers de garantie ;
- traitement des informations internes et externes ;
- traitement des pièces endommagées ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

- ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente des réparateurs agréés ;
- formation des réparateurs agréés aux activités de suivi des garanties après-vente.

### 5. Classement :

Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12.

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

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :
  - bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- *bac professionnel vente prospection – négociation – suivi de clientèle*, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- bac professionnel commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- CQP spécialiste garantie après-vente ;
- soit par décision directe du chef d’entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d’évolution professionnelle :

Verticale :

- chef d’équipe atelier (fiche A.20.1).

Transversale : voir panorama.

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

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

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

2. 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 service de l'entreprise.

Particularités : le réceptionnaire après-vente

Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :

- accueil de la clientèle :
  - rédaction d'ordres de réparation/de commandes de travaux ;
  - proposition de forfaits/vente additionnelle de produits et services ;
- facturation/encaissement ;
- prospection, développement et fidélisation de la clientèle ;
- tutorat de jeunes en formation alternée.

Particularités : le chef d'équipe atelier

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

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

Particularités : le chef d'équipe motocycles

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

- 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 option VL** ;
  - **CQP chef d'équipe atelier option VUI** ;
  - **CQP réceptionnaire après-vente option VL** ;
  - **CQP réceptionnaire après-vente option VUI** ;
  - CQP chef d'équipe 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 :

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

Transversale : voir panorama.



## 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 option VL** ;
  - **CQP gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier 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.

## 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 des 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 » (OMSA), 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 option VL** ;
  - **CQP cadre technique d'atelier 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.

## 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 » (OMSA), 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 option VL*** ;
  - ***CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier 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.

## 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 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 :

– licence professionnelle : « Organisation, management des services de l'automobile » (OMSA), 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 option VL** ;

– **CQP chef après-vente 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.



## 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 des 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 option CP*** ;
- 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.

## 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 :
  - 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 option CP*** ;
- 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 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 option CP*** ;
- 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.

**ASSISTANT DE VENTE AUTOMOBILE  
VENDEUR MOTOCYCLES**

1. Dénomination de la qualification :

- assistant de vente automobile ;
- vendeur motocycles.

2. Objet de la qualification :

- l'assistant de vente automobile/vendeur(se) motocycles effectue un ensemble d'activités concourant à la commercialisation des véhicules (neufs ou occasions) et produits périphériques, ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion ;
- l'activité s'exerce essentiellement en hall d'exposition ; elle est centrée sur le renseignement du client et la présentation des véhicules ;
- la qualification « assistant de vente automobile » concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier complètement une vente. Elle s'applique en particulier à des personnels en début de carrière qui doivent pouvoir être promus vendeurs après 12 mois de pratique dans cette activité.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités de commercialisation des produits et services :

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

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

Activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

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

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

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

C. – Particularités de l'emploi :

Motocycles :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

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, dans le domaine de la vente :
  - CAP employé de vente spécialisé, option C « service à la clientèle » complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - ***bac professionnel vente prospection – négociation – suivi de clientèle***, préparé sous statut scolaire ;
  - CQP vendeur 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 :

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

Transversale : voir panorama.



## VENDEUR

### 1. Dénomination de la qualification :

Vendeur

### 2. Objet de la qualification :

- le vendeur effectue les activités concourant à la commercialisation des véhicules (neufs ou occasion) ainsi qu'à la présentation des produits périphériques ;
- l'activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise, dans les conditions convenues conformément à l'article 6.02.

### 3. Contenu de la qualification :

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

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

- prospection, réception et suivi de la clientèle « véhicules » ;
- présentation des possibilités de financement ainsi que des produits périphériques.

Activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- estimation physique du véhicule d'occasion ;
- négociation de reprise du véhicule d'occasion, dans le cadre de directives reçues.

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

- gestion administrative des activités de commercialisation ;
- établissement de comptes rendus d'activité commerciale ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

#### C. – Particularités de l'emploi :

Motocycles :

- commercialisation de véhicules, financements et produits périphériques (dont accessoires et pièces de rechange) ;
- participation à la gestion des stocks et des achats VN.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

- livraison du véhicule au client

### 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 vente :
  - ***bac professionnel vente prospection – négociation – suivi de clientèle***, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue ;
  - CQP vendeur ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

Le titulaire d'un CQP acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35 doit être classé « attaché commercial » échelon 23, si l'activité confiée correspond au contenu de la qualification décrite en fiche C.23.1.

## 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

### Verticale :

- conseiller en financement (fiche C.12.1) ;
- vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1)/vendeur confirmé VI (fiche C.20.2) ;
- attaché commercial (fiche C.23.1)/attaché commercial VI (fiche C.23.2) ;
- conseiller des ventes (fiche CCI1)/conseiller des ventes VI (fiche CCI2).

Transversale : voir panorama.

## CONSEILLER EN FINANCEMENT

### 1. Dénomination de la qualification :

Conseiller en financement

### 2. Objet de la qualification :

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

### 3. Contenu de la qualification :

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

Toutes activités de vente de financements et de produits périphériques :

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

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

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

### 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 :

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

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

- soit par obtention de la certification suivante, dans le domaine de la vente :
  - ***bac professionnel vente prospection – négociation – suivi de clientèle*** ou CQP vendeur, 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 (paragraphe 3).

### 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- attaché commercial (fiche C.23.1) ;
- conseiller des ventes (fiche CCI1).

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 occasions 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 vente 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 occasions, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité.

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

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

### 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 :
  - **titre visé grade de 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.

## 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 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 :
  - **titre visé grade de 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 » (OMSA), 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.

## CONTRÔLEUR TECHNIQUE DES VÉHICULES

### 1. Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique des véhicules

### 2. Objet de la qualification :

Réalisation de contrôles techniques *de véhicules légers de catégories internationales M et N dont le poids total en charge n'excède pas 3,5 tonnes.*

Réalisation de contrôles techniques *de véhicules lourds de catégories internationales M, N, et O dont le poids total en charge est supérieur à 3,5 tonnes, relevant du niveau de qualification Q1, tel que défini par l'annexe IV de l'arrêté du 27 juillet 2004 modifié.*

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

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités techniques :

- *utilisation du logiciel de contrôle et de l'outil de saisie directe ;*
- *réalisation de contrôles techniques périodiques et complémentaires :*
  - *identification des points de contrôle sur le véhicule ;*
  - *détermination de la méthode de contrôle en fonction du véhicule et des instructions techniques ;*
  - *analyse des résultats fournis par les appareils de contrôle ;*
  - *analyse du niveau de criticité (mineur, majeur ou critique) des défaillances constatées au niveau des points de contrôle et des résultats fournis par les appareils ;*
  - *saisie de la liste des défaillances constatées sur le véhicule ;*
- réalisation des contre-visites ;
- *édition, vérification et validation du procès-verbal par apposition de la signature du contrôleur technique, la pose du timbre et de la vignette.*

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

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

- utilisation de la documentation technique et réglementaire ;
- entretien des postes de travail, des équipements de contrôle, etc. ;
- application des procédures qualité en vigueur dans *le centre* ;
- *prise en compte des compteurs d'exception.*

##### B.2. – Gestion des interventions :

- accueil de la clientèle, *facturation et encaissement* ;
- *présentation et* commentaire du *procès-verbal* du contrôle *à l'utilisateur ayant présenté le véhicule* ;
- établissement et transmission de tout document à caractère *réglementaire*, administratif et commercial.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

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

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

Transversale : voir panorama.

## CONTRÔLEUR TECHNIQUE CONFIRMÉ DES VÉHICULES

### 1. Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique confirmé des véhicules

### 2. Objet de la qualification :

- réalisation de contrôles techniques *de véhicules légers de catégories internationales M et N dont le poids total en charge n'excède pas 3,5 tonnes*, impliquant un *relationnel important* dans le service au client ;
- réalisation de contrôles techniques *de véhicules lourds de catégories internationales M, N, et O dont le poids total en charge est supérieur à 3,5 tonnes, relevant des niveaux de qualification Q1, Q2 et Q3, tels que définis par l'annexe IV de l'arrêté du 27 juillet 2004 modifié*, impliquant un *relationnel important* dans le service au client.
- l'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités techniques :

- *utilisation du logiciel de contrôle et de l'outil de saisie directe* ;
- réalisation de *contrôles techniques périodiques et complémentaires* :
  - identification des points de contrôle sur le véhicule ;
  - détermination de la méthode de contrôle en fonction du véhicule et des instructions techniques ;
  - analyse des résultats fournis par les appareils de contrôle ;
  - analyse du niveau de criticité (mineur, majeur ou critique) des défaillances constatées au niveau des points de contrôle et des résultats fournis par les appareils ;
  - saisie de la liste des défaillances constatées sur le véhicule ;
- réalisation des contre-visites ;
- *édition, vérification* et validation du procès-verbal par apposition de la signature du contrôleur technique, la pose du timbre et de la vignette.

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

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

- mise à jour et classement de la documentation technique et réglementaire ;
- agencement et entretien des postes de travail et des équipements ;
- suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- application des procédures qualité en vigueur dans *le centre* ;
- *exploitation et analyse des compteurs d'exception*.

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

- accueil de la clientèle, *facturation et encaissement* ;
- *présentation et* commentaire du procès-verbal de contrôle à *l'utilisateur ayant présenté le véhicule* ;
- établissement et transmission de tout document à caractère *réglementaire*, administratif et commercial ;
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing, etc.).

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

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

- assistance et conseil aux contrôleurs techniques ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- **instauration** de relations avec les **différents interlocuteurs de l'entreprise** visant le développement de l'activité.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelon majoré obligatoire : 10/11 ;
- 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 confirmé VL et contrôle technique confirmé PL) ;
- 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 :

- certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle ;
- CQP Contrôleur technique confirmé VL ;
- CQP Contrôleur technique confirmé PL.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

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

Transversale : voir panorama.

## CHEF DE CENTRE CONTRÔLE TECHNIQUE DES VÉHICULES

1. Dénomination de la qualification :

Chef de centre contrôle technique des véhicules.

2. Objet de la qualification :

- **gestion et management** d'un ou de plusieurs centres de contrôle technique ;
- **encadrement** d'une ou de plusieurs équipes de contrôleurs techniques ;
- **réalisation de contrôles techniques sur véhicules légers de catégories internationales M et N dont le poids total en charge n'excède pas 3.5 tonnes**, impliquant un **relationnel important** dans le service au client ;
- **réalisation de contrôles techniques de véhicules lourds de catégories internationales M, N, et O dont le poids total en charge est supérieur à 3,5 tonnes, relevant des niveaux de qualification Q1, Q2 et Q3, tels que définis par l'annexe IV de l'arrêté du 27 juillet 2004 modifié**, impliquant un **relationnel important** dans le service au client ;
- l'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

3. Contenu de la qualification :

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

- encadrement d'une ou de plusieurs équipes de contrôleurs techniques et de personnel administratif ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- appui au(x) contrôleur(s) technique(s) pour la réalisation des **contrôles et des contre-visites en qualité de référent technique du centre de contrôle** ;
- **traitement des réclamations client** ;
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement du centre ;
- mise à jour et classement de la documentation technique et réglementaire ;
- réalisation et suivi de statistiques mensuelles ;
- suivi des tableaux de bord d'activité du centre ;
- développement et fidélisation de la clientèle ;
- **instauration** de relations avec les différents interlocuteurs **du centre** visant le développement de l'activité ;
- mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans **le centre**.

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

B. – Activités techniques :

- **utilisation du logiciel de contrôle et de l'outil de saisie directe** ;
- réalisation de **contrôles techniques périodiques et complémentaires** :
  - **identification des points de contrôle sur le véhicule** ;
  - **détermination de la méthode de contrôle en fonction du véhicule et des instructions techniques** ;
  - **analyse des résultats fournis par les appareils de contrôle** ;
  - **analyse du niveau de criticité (mineur, majeur ou critique) des défaillances constatées au niveau des points de contrôle et des résultats fournis par les appareils** ;
- saisie de la liste des **défaillances** constatées sur le véhicule ;

- réalisation des contre-visites ;
- **édition, vérification et validation** du procès-verbal par apposition de **la signature du contrôleur technique, la pose du timbre** et de la vignette.

C. – Activités d'organisation et de gestion de l'intervention :

C.1. – **Organisation des interventions :**

- **contribution à l'agencement du centre de contrôle ;**
- entretien des équipements et suivi de la maintenance des équipements de contrôle ;
- veille **et réunion** d'information sur les évolutions législatives et réglementaires ;
- **exploitation et analyse des compteurs d'exception.**

C.2. – **Gestion des interventions :**

- accueil de la clientèle, facturation et encaissement ;
- **présentation et commentaire du procès-verbal de contrôle à l'utilisateur ;**
- établissement et transmission de tout document à caractère réglementaire, administratif et commercial ;
- **traitement** des éventuels litiges ;

4. Extensions possibles dans la qualification :

- prestation de services spécifiques.

5. Classement :

- maîtrise-échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelon majoré obligatoire : 21/22 ;
  - dans le cas où l'employeur demande au salarié, comme indiqué à l'article 3B.02 d, de mettre en œuvre régulièrement une double compétence (contrôle technique confirmé VL et contrôle technique confirmé PL) ;
- 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 :

- certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- CQP Chef de centre contrôle technique VL ;
- CQP Chef de centre contrôle technique PL ;

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- contrôle technique gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- contrôle technique cadre technique (fiche ZCI1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

Transversale : voir panorama.

## 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 automatiques ;
- 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 fond 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 prospection – négociation – suivi de clientèle ;***
  - 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.

**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 des procédures qui régissent l'activité du site. Il s'assure également de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes, ainsi que des normes 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 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 de PME-PMI à référentiel commun européen ;***
  - ***BTS assistant de manager à référentiel commun européen ;***
  - 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 (II1)

Transversale : voir panorama.

## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION SPÉCIALISTE

### 1. Dénomination de la qualification :

Agent d'opérations location spécialiste

### 2. Objet de la qualification :

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

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

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités de service :

Activités concourant à la location de véhicules :

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

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

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

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

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

### 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, correspondant à l'objet de la qualification :
  - CAP complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - ***bac professionnel vente prospection – négociation – suivi de clientèle***, préparé sous statut scolaire ;
  - CQP agent d'opérations location spécialiste ;
- 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 :

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

Transversale : voir panorama.

## 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 accessoires ;
- commande auprès des fournisseurs, dans le respect de la politique de l'entreprise ;
- contrôle et suivi des accusés réception de commande.

#### 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 véhicule.

### 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 prospection – négociation – suivi de clientèle*** ;
  - 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.

## ENSEIGNANT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE AUTOMOBILE

### 1. Dénomination de la qualification :

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile

### 2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification enseigne et anime des formations théoriques et pratiques à la conduite à l'adresse des candidats visant l'obtention des catégories B et B1 du permis de conduire.

Il assure également des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès d'usagers de la route.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités pédagogiques :

- préparation des scénarios, supports et réalisation d'actions de formation, individuelles ou collectives, à la sécurité routière et à la conduite d'un véhicule léger dans le respect du cadre réglementaire en vigueur ;
- évaluation des acquis et de la production des apprenants ;
- préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire ;
- préparation et animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès de tous publics usagers de la route ;
- appui méthodologique aux tiers intervenant dans une situation de formation à la conduite ou à la sensibilisation à la sécurité routière.

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

- participation à la gestion de la relation client ;
- participation à la réponse à appels d'offres publics ou privés pour des actions de sensibilisation à la sécurité routière ;
- participation à l'organisation logistique et administrative des formations ;
- s'assurer du maintien de la sécurité du véhicule et effectuer les contrôles courants ;
- participation à la mise en œuvre des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

- appui pédagogique aux enseignants débutants/tutorat des stagiaires ;
- préparation et animation d'actions de formation à la conduite et à la sécurité routière auprès de publics présentant des difficultés relatives à des handicaps physiques, mentaux ou sociaux ;
- réalisation des actions de formations correspondant aux véhicules de la catégorie BE.

### 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 du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière et de l'autorisation administrative d'enseigner.

## 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

### Verticale :

- enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules spécifiques « deux roues » ou « groupe lourd » (K.12.5) ;
- coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite automobile (fiche K.20.5) ;
- responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (fiche KCI5) ;
- formateur d'enseignants de la sécurité routière et de la conduite (fiche à créer).

Transversale : voir panorama.

**ENSEIGNANT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES  
VÉHICULES DE LA CATÉGORIE « DEUX-ROUES »**

**ENSEIGNANT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES  
VÉHICULES DU « GROUPE LOURD »**

1. Dénomination de la qualification :

- enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues »
- enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »

2. Objet de la qualification :

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » :

Le titulaire de la qualification enseigne et anime des formations théoriques et pratiques à la conduite à l'adresse des candidats visant l'obtention des catégories B, B1, BE, AM, A1, A2, A du permis de conduire.

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » :

Le titulaire de la qualification enseigne et anime des formations théoriques et pratiques à la conduite à l'adresse des candidats visant l'obtention des catégories B, B1, BE, C1, C1E, D1, D1E, D, DE du permis de conduire.

Dans les deux cas, il assure également des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès d'usagers de la route.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités pédagogiques :

- préparation des scénarios et supports, réalisation d'actions de formation individuelles ou collectives, à la sécurité routière et à la conduite d'un véhicule deux-roues ou du « groupe lourd » dans le respect du cadre réglementaire en vigueur ;
- évaluation des acquis et de la production des apprenants ;
- préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire ;
- préparation et animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès de tous publics usagers de la route ;
- appui méthodologique aux tiers intervenant dans une situation de formation à la conduite ou à la sensibilisation à la sécurité routière ;
- appui pédagogique aux enseignants débutants/tutorat des stagiaires.

B. – Activités de gestion et d'organisation :

- participation à la gestion de la relation client ;
- participation à la réponse à appels d'offres publics ou privés pour des actions de sensibilisation à la sécurité routière ;
- participation à l'organisation logistique et administrative des formations ;
- s'assurer du maintien de la sécurité du véhicule et effectuer les contrôles courants ;
- participation à la mise en œuvre des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

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 :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

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

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » :

- par obtention du titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, du CCS 1, et de l'autorisation administrative d'enseigner.

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » :

- par obtention du titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, du CCS 2, et de l'autorisation administrative d'enseigner.

## 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite automobile (fiche K.20.5) ;
- coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules spécifiques « deux-roues » ou « groupe lourd » (fiche K.20.6) ;
- responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (fiche KCI5) ;
- formateur d'enseignants de la sécurité routière et de la conduite (fiche à créer).

Transversale : voir panorama.



## 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'action de formation visant l'obtention du 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, ou BEPECASER, ou titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière avec autorisation d'enseigner.***

### 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- directeur pédagogique (fiche KCI1).

Transversale : voir panorama.

## COORDINATEUR D'ENSEIGNEMENTS DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE AUTOMOBILE

### 1. Dénomination de la qualification :

Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite automobile

### 2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification coordonne et accompagne les activités des enseignants de la sécurité routière et de la conduite automobile.

Il réalise les formations auprès des candidats aux catégories B et B1 du permis de conduire.

Il assure également des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès d'usagers de la route.

Il réalise le suivi des activités de gestion et d'organisation des formations.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités de coordination et d'accompagnement des enseignants :

- animation d'une ou plusieurs équipes d'enseignants de la conduite :
  - appui et accompagnement pédagogique des enseignants ;
  - appui aux enseignants débutants et stagiaires ;
- évaluation qualitative des actions dispensées par les enseignants ;
- appui à la fonction tutorale des enseignants.

#### B. – Activités pédagogiques :

- conception et réalisation d'actions de formation, individuelles ou collectives, à la sécurité routière et à la conduite d'un véhicule léger dans le respect du cadre réglementaire en vigueur ;
- évaluation des acquis et de la production des apprenants ;
- préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire ;
- conception et animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès de tous publics usagers de la route ;
- appui méthodologique aux tiers intervenant dans une situation de formation à la conduite ou à la sensibilisation à la sécurité routière.

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

- participation à la gestion de la relation client ;
- participation à la réponse à appels d'offres publics ou privés pour des actions de sensibilisation à la sécurité routière ;
- coordination et suivi de l'organisation logistique et administrative des formations ;
- actualisation de la documentation technique et pédagogique ;
- organisation et contrôle du maintien de la sécurité des véhicules et de leur entretien ; il peut assurer les contrôles courants ;
- suivi et participation à la mise en œuvre des procédures qualité et sécurité en vigueur dans l'entreprise.

### 4. Extensions possibles dans la qualification :

- conception et animation d'actions de formation à la conduite et à la sécurité routière auprès de publics présentant des difficultés relatives à des handicaps physiques, mentaux ou sociaux ;
- réalisation des actions de formation correspondant aux véhicules de la catégorie BE.

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. 3B.02d de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

Par obtention du titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, de l'autorisation administrative d'enseigner, et de la justification de 2 ans d'expérience professionnelle.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (fiche KCI5) ;
- formateur d'enseignants de la sécurité routière et de la conduite (fiche à créer).

Transversale : voir panorama.

**COORDINATEUR D'ENSEIGNEMENTS DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA  
CONDUITE DES VÉHICULES DE LA CATÉGORIE « DEUX ROUES »**

**COORDINATEUR D'ENSEIGNEMENTS DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA  
CONDUITE DES VÉHICULES DU GROUPE LOURD**

1. Dénomination de la qualification :

- coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » ;
- coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd ».

2. Objet de la qualification :

Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues ».

Le titulaire de la qualification coordonne et accompagne les activités des enseignants de la sécurité routière et de la conduite des véhicules des catégories « deux roues ».

Il réalise les formations auprès des candidats aux catégories B, B1, BE, AM, A1, A2 et A du permis de conduire.

Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd ».

Le titulaire de la qualification coordonne et accompagne les activités des enseignants de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du groupe lourd.

Il réalise les formations auprès des candidats aux catégories B, B1, BE, C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D et DE du permis de conduire.

Dans les deux cas, il assure des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès d'usagers de la route.

Dans les deux cas également, il réalise le suivi des activités de gestion et d'organisation des formations.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités de coordination et d'accompagnement des enseignants :

- animation d'une ou plusieurs équipes d'enseignants de la conduite :
  - appui et accompagnement pédagogique des enseignants ;
  - appui aux enseignants débutants et stagiaires ;
- évaluation qualitative des actions dispensées par les enseignants ;
- appui à la fonction tutorale des enseignants.

B. – Activités pédagogiques :

- conception et réalisation d'actions de formation, individuelle ou collective, à la sécurité routière et à la conduite d'un véhicule deux-roues ou du « groupe lourd » dans le respect du cadre réglementaire en vigueur ;
- évaluation des acquis et de la production des apprenants ;
- préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire ;
- conception et animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès de tous publics usagers de la route ;
- appui méthodologique aux tiers intervenant dans une situation de formation à la conduite ou à la sensibilisation à la sécurité routière.

C. – Activités de gestion et d'organisation :

- participation à la gestion de la relation client ;
- participation à la réponse à appels d'offres publics ou privés pour des actions de sensibilisation à la sécurité routière ;
- coordination et suivi de l'organisation logistique et administrative des formations ;
- actualisation de la documentation technique et pédagogique ;
- coordination et suivi de la maintenance du parc de véhicules ;
- organisation et contrôle du maintien de la sécurité des véhicules et de leur entretien ; il peut assurer, le cas échéant, ces activités.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- conception et animation d'actions de formation à la conduite et à la sécurité routière auprès de publics présentant des difficultés relatives à des handicaps physiques, mentaux ou sociaux,
- participation à la formation au CCS « animer des actions de formation à la conduite en sécurité des véhicules motorisés deux-roues et/ou du groupe lourd en circulation et hors circulation » du titre professionnel « enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile ».

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. 3B.02 *d* de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » :

- par obtention du titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, du CCS 1, et de l'autorisation administrative d'enseigner.

Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » :

- par obtention du titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, du CCS 2, et de l'autorisation administrative d'enseigner.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

- responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (fiche KCI5) ;
- formateur d'enseignants de la sécurité routière et de la conduite (fiche à créer).

Transversale : voir panorama.

## 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 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 l'obtention du 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 », ou titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, et autorisation d'enseigner ;**

– **BAFM 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.

## **RESPONSABLE D'UNITÉ(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE**

### 1. Dénomination de la qualification :

Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite.

### 2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure des activités d'encadrement, de gestion et d'organisation d'une ou de plusieurs unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite.

Il contribue au développement commercial de l'unité.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités relatives au management d'une unité d'enseignement

Encadrement des collaborateurs (attribution de missions/participation au recrutement/à la définition des modalités de rémunération, au suivi du plan de formation des collaborateurs, au suivi des évolutions de compétence...);

Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités ;

Détermination et suivi des objectifs.

Le responsable d'unité(s) d'enseignement s'assure de l'application de la législation et de la réglementation en matière d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

#### B. – Activités relatives à la gestion et à l'organisation d'une unité d'enseignement

Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord/détermination d'actions correctives ;

Contribution à l'élaboration et au suivi du budget ;

Établissement/transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial ;

Veille et mise à jour de la documentation professionnelle ;

Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs ;

Gestion des contacts avec l'administration ;

Application de la législation et de la réglementation en matière : d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité ;

Contrôle de conformité des formations ;

Contribution à la définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité.

#### C. – Activités commerciales :

– définition des modalités de développement commercial de l'unité ;

– adaptation de l'offre de formation au marché de l'unité d'enseignement ;

– élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles ;

– établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation ;

– mise en œuvre des contrats : il pilote l'élaboration, présente et négocie une offre de formation, et le cas échéant, conclut en tenant compte d'un cahier des charges et en respectant la réglementation en vigueur ;

– gestion des réclamations et de litiges éventuels.

### 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 :
  - CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite ;
  - licence professionnelle management et gestion des organisations ;
  - licence professionnelle métiers de l'entrepreneuriat ;
  - master management et administration des entreprises ;
  - **master droit, économie, gestion – mention management des PME-PMI ;**
  - master Entrepreneuriat et management de projet ;
- 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 – niveau II ou III, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.**

Transversale : voir panorama.



## ASSISTANT DE DIRECTION CHEF DE GROUPE ADMINISTRATIF

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

- assistant de direction ;
- chef de groupe administratif.

2. Objet de la qualification :

L'assistant de direction organise et coordonne, pour un supérieur hiérarchique, la transmission et la rédaction des informations du service. Il assure également l'ensemble des activités d'un secrétariat.

Le chef de groupe administratif coordonne l'activité d'une équipe secrétariat.

3. Contenu de la qualification :

A. – Particularités : assistant de direction :

- tenue d'un secrétariat de direction ;
- accueil de la clientèle/des fournisseurs ;
- réception du courrier, d'appels téléphoniques, filtrage et diffusion ;
- tenue de planning/prise de rendez-vous/organisation de déplacements, de réunions, etc. ;
- rédaction et frappe de documents/de courriers/de notes à caractère éventuellement confidentiel ;
- réception/exploitation/transmission d'informations à l'attention d'un hiérarchique, d'un ou plusieurs service(s), de collaborateur(s)... ;
- classement/archivage de documents ;
- appui aux collaborateurs du service/tutorat de jeunes en formation alternée ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B. – Particularités : chef de groupe :

En relais du responsable hiérarchique, le chef de groupe administratif réalise les activités suivantes :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs ;
- participation au recrutement/à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- participation à la gestion du personnel (congrés, absences...).

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 des sciences et techniques tertiaires :
  - ***BTS assistant de manager à référentiel commun européen ;***
  - ***BTS assistant gestion de PME/PMI à référentiel commun européen ;***
  - DUT gestion des entreprises et des administrations ;
- 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 (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise

Transversale : voir panorama.

## CHEF DE GROUPE DE COMPTABILITÉ

### 1. Dénomination de la qualification :

Chef de groupe de comptabilité.

### 2. Objet de la qualification :

Le chef de groupe de comptabilité enregistre et traite l'ensemble des opérations comptables de l'entreprise.

Par ailleurs, il encadre une ou plusieurs équipes de collaborateurs.

### 3. Contenu de la qualification :

#### A. – Activités techniques :

- codification, saisie et classement de divers documents ;
- saisie et règlement de factures fournisseurs ;
  - suivi des comptes fournisseurs et des litiges ;
- suivi de la trésorerie/rapprochement bancaire/remise en banque ;
- suivi des comptes clients ;
- relances clients et suivi des procédures de recouvrement ;
- facturation/encaissement ;
- établissement des déclarations sociales et fiscales/des fiches de paie ;
- élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

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

- animation de l'équipe/affectation, suivi et contrôle des activités ;
- appui technique aux collaborateurs du service/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 :

- contribution à la préparation du budget prévisionnel ;
- appui à la préparation des documents comptables : bilan, compte de résultat.

### 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 comptabilité :
  - **BTS comptabilité et gestion des organisations ;**
  - **BTS assistant gestion de PME/PMI à référentiel commun européen ;**
  - DUT gestion des entreprises et des administrations ;
- 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 de comptabilité (fiche N.23.1) ;
- cadre de comptabilité (fiche NCI1).

Transversale : voir panorama.