

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 4 JUILLET 2018
RELATIF AU RNCSA ET AU RNQSA POUR LE DEUXIÈME SEMESTRE 2018

NOR : ASET1851087M
IDCC : 1090

Entre :

CNPA ;

FNA,

D'une part, et

FO ;

CFTC ;

CFE-CGC ;

FGMM CFDT ;

FTM CGT,

D'autre part,

Vu l'article 1-21 b1 de la convention collective ;

Vu l'accord paritaire national du 15 mai 2007 relatif à l'actualisation du RNQSA et du RNCSA ;

Vu les demandes de modifications du RNQSA déposées en juin 2018 au secrétariat de la commission,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Le RNCSA du 2^e semestre 2018 est ci-annexé.

Article 2

Il est créé une filière « Services Rapides », dotée des codes « AA » et composée des 4 fiches de qualification ci-annexées.

Article 3

La fiche de qualification « A.9.8 Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques » ci-annexée est créée au sein de la filière maintenance, et la fiche de qualification « B.9.5 Carrossier tôlier formeur de véhicules anciens et historiques » ci-annexée est créée au sein de la filière carrosserie-peinture.

Article 4

Il est créé une fiche G.12.1 ci-annexée.

Article 5

Les fiches G.6.1 et G.9.1 ci-annexées sont modifiées.

Article 6

Les 7 fiches nouvelles visées aux articles 2, 3 et 4 sont repérées par leur intitulé, qui figure en caractères italiques gras. Les modifications des 2 fiches visées à l'article 5 sont repérées en caractères italiques gras dans le corps des fiches.

Fait à Suresnes, le 4 juillet 2018.

(Suivent les signatures.)

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) de maintenance automobile

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

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) automobile

(précédemment : 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 : Débosseleur sans peinture

CQP : Agent technique location longue durée

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 : 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 P.R.A. ou vendeur boutique P.R.A.

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 : Débosseleur sans peinture spécialiste
CQP : Opérateur vitrage 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.

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Contrôleur technique automobile de véhicule léger
(précédemment en série 2 : titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : contrôleur technique automobile).

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 P.R.A. ou vendeur boutique confirmé P.R.A.
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
CQP : Opérateur vitrage confirmé
CQP : Chargé de clientèle location longue durée.

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 « 2 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 : Support à l'action managériale
BTS : Assistant de manager à référentiel commun européen
BTS : Gestion de la PME
BTS : Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen
BTS : Comptabilité et gestion des organisations (précédemment BTS Comptabilité et gestion)
BTS : Négociation et digitalisation de la relation client
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
CQP : Chef d'équipe vitrage ou chef d'atelier vitrage.

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

CQP : Conseiller commercial location longue durée.

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

B.A.D.G.E. 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 CQQ 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
CACES R389 : – certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre) – certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 2 chariots tracteurs et à plateau porteur de capacité inférieure à 6 000 kg – certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg	Ministère du travail : direction générale du travail

CERTIFICATIONS / HABILITATIONS	AUTORITÉ LÉGITIME
<ul style="list-style-type: none"> – certificat d’aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 4 chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité supérieure à 6 000 kg – certificat d’aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 5 chariots élévateurs à mât rétractable – certificat d’aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 6 déplacement chargement transfert de chariots sans activité de production (porte-engins) maintenance démonstration ou essais 	Ministère du travail : direction générale du travail
CACES R390 :	
– certificat d’aptitude à la conduite en sécurité R390 grues auxiliaires de chargement de véhicules option télécommande	Ministère du travail : direction générale du travail
Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) – transport de voyageurs	Ministère des transports
Formation continue obligatoire (FCO) – transport de voyageurs	Ministère des transports
Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) – transport de marchandises	Ministère des transports
Formation continue obligatoire (FCO) – transport de marchandises	Ministère des transports
Service de sécurité incendie et d’assistance aux personnes de niveau 1 (SSIAP 1) – diplôme d’agent de service	Ministère de l’intérieur
Service de sécurité incendie et d’assistance aux personnes de niveau 2 (SSIAP 2) – diplôme de chef d’équipe	Ministère de l’intérieur
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.

Série vide

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 (article 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 3 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
- B.A.D.G.E** : 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^{er} janvier 2017 ; les mentions « groupe lourd » et « 2 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 2 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.

Vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile.

2. Objet de la qualification :

Le vendeur-conseil magasin accueille les clients, apporte des conseils et commercialise les produits et services de l'entreprise, en magasin et/ou à distance (téléphone, internet).

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités concourant à la réalisation de l'accueil et de l'acte de vente :

A.1 – Activités liées à l'accueil :

- accueil et conseil de la clientèle en magasin et/ou à distance ;
- édition de la facture et encaissement simple du client.

A.2 – Activités liées à la vente en magasin :

- réception, contrôle qualitatif des produits et mise en rayon conformément aux préconisations de l'enseigne ;
- vente de produits ;
- rédaction d'un ordre de montage ;
- proposition de forfaits, d'offres promotionnelles, vente additionnelle.

A.3 – Activités liées à la vente-conseil, entretien de véhicule et services associés :

- vente de pièces de rechange ;
- recueil des informations du véhicule ;
- rédaction d'un devis ou d'un ordre de réparation ;
- proposition d'offres de services adaptés.

B. – Activités de gestion et organisation :

- classement selon les règles de l'enseigne de tous documents internes ;
- utilisation de la documentation professionnelle et commerciale ;
- transmission d'informations concernant le stock de produits selon les règles de l'enseigne ;
- participation à la réalisation des inventaires ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification

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 :
 - CQP Vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile (à créer) ;
 - BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers.
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.9.1).
- transversale :
 - voir panorama.

Vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile.

2. Objet de la qualification :

Le vendeur-conseil magasin confirmé accueille les clients, apporte des conseils et commercialise tous les produits et services de l'entreprise, en magasin et/ou à distance (téléphone, internet).

Il met en œuvre l'implantation des rayons et la présentation des offres promotionnelles.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités concourant à la réalisation de l'accueil et de l'acte de vente :

A.1 – Activités liées à l'accueil :

- accueil et conseil de la clientèle en magasin et/ou à distance ;
- recueil des informations réclamation clients ;
- édition de la facture et de tout type d'encaissement des clients.

A.2 – Activités liées à la vente en magasin :

- réception, contrôle qualitatif des produits et mise en rayon conformément aux préconisations de l'enseigne ;
- vente de l'ensemble des produits ;
- rédaction d'un ordre de montage ;
- proposition de forfaits, d'offres promotionnelles, vente additionnelle.

A.3 – Activités liées à la vente-conseil, entretien de véhicule et services associés :

- vente de l'ensemble des pièces de rechange ;
- recueil des informations du véhicule ;
- rédaction d'un devis ou d'un ordre de réparation ;
- proposition d'offres de services adaptés.

B. – Activités de gestion et organisation :

- établissement et classement selon les règles de l'enseigne de tous documents internes ;
- utilisation de la documentation professionnelle et commerciale ;
- participation à la gestion du stock de produits selon les règles de l'enseigne ;
- réalisation des inventaires ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

C. – Activités de merchandising :

- mise en œuvre de l'implantation des rayons ;
- mise en place des promotions conformément aux préconisations de l'enseigne ;
- mise en place de la signalétique promotionnelle ;
- enregistrement des références et contrôle du prix de vente.

4. Extensions possibles dans la qualification :

Tutorat de jeunes en formation alternée.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 *d*) de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - CQP Vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile (à créer),
 - Bac professionnel commerce,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AACI1).
- transversale :
 - voir panorama.

Chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile.

2. Objet de la qualification :

Le chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile assure la fonction d'encadrement de l'équipe de l'après-vente automobile. Il participe à la gestion d'un centre de services multimarques de l'après-vente automobile. Selon l'organisation, il est sous la responsabilité du directeur de site.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités liées à l'encadrement d'équipe :

- organisation et contrôle du travail de l'équipe ;
- animation des réunions de son équipe ;
- gestion des plannings et définition des priorités de ses collaborateurs ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- participation au recrutement/à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs ;
- réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

B. – Activités liées à la relation client :

- accueil et conseil (y compris technique) à la clientèle ;
- réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture ;
- vente de produits de services ;
- établissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage ;
- fidélisation de la clientèle ;
- gestion des litiges clients ;
- encaissement.

C. – Activités liées à l'organisation et la gestion du centre :

- gestion de stock ;
- application et pilotage du merchandising ;
- suivi de l'activité ;
- déploiement des offres promotionnelles ;
- organisation des inventaires ;
- contrôle de l'application des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

D. – Activités techniques :

- en appui des équipes, réalisation d'interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules. Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipement adapté ;
- en appui des équipes, pose d'accessoires sur véhicules.

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 3 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 :

- par obtention de la certification suivante :
 - CQP Chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile (à créer).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.II.1).
- transversale :
 - voir panorama.

Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile.

2. Objet de la qualification :

Le Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile encadre les activités et assure le management d'un ou de plusieurs sites, sans pour autant entraîner un commandement sur une équipe importante.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités relatives au management d'un centre de profit :

- encadrement, management et organisation du travail des salariés du centre de profit ;
- gestion des instances représentatives du personnel, le cas échéant ;
- participation à l'élaboration, déploiement et suivi du plan de formation ;
- organisation et animation des réunions d'équipe ;
- recrutement des salariés du site.

B. – Activités commerciales :

- fidélisation, prospection et développement de la clientèle ;
- participation à la politique tarifaire de son site ;
- décision et mise en œuvre des opérations commerciales et promotionnelles de l'enseigne ;
- définition de la politique commerciale locale ;
- création et pilotage des indicateurs commerciaux ;
- gestion des litiges clients.

C. – Activités liées à la gestion et à l'organisation d'un centre de profit :

- participation à l'élaboration budgétaire ;
- gestion financière ;
- suivi des objectifs ;
- reporting vers l'enseigne ;
- organisation, réalisation et analyse des inventaires ;
- contribution à la mise en œuvre des démarches qualité et satisfaction client ;
- gestion de la maintenance des équipements du centre de profit ;
- représentation de l'enseigne auprès des tiers partenaires de l'entreprise ;
- contrôle de l'application des règles de droit du travail, d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

4. Classement :

Cadre niveau II, 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 3 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 :

- par obtention de la certification suivante :
 - CQP Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile (à créer).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- transversale :
 - voir panorama.

Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques

1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques.

2. Objet de la qualification :

Réalisation de l'ensemble des opérations liées à l'entretien, la maintenance et la restauration des éléments mécaniques de tout type de véhicule ancien et historique.

Ces opérations requièrent la maîtrise des anciennes technologies, la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés à ces anciennes technologies et la maîtrise de la métrologie.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- démontage et remontage de l'ensemble des éléments constitutifs du véhicule en identifiant les produits potentiellement dangereux ;
- toute activité de contrôle, d'entretien et de remise en état d'origine des pièces ;
- toute activité de maintenance, de mise au point et de restauration sur :
 - les moteurs thermiques, boîtes et ponts ;
 - les ensembles mécaniques et les éléments de liaison au sol.

Les systèmes électriques et les équipements périphériques (systèmes électroniques, pneumatiques, hydrauliques, de sécurité et de confort,...) ;

- toute activité de diagnostic, de contrôles, réglages et essais, même en l'absence de documentation technique (sous contrôle hiérarchique).

B. – Organisation et gestion de l'intervention

B.1 – Organisation de l'intervention :

- utilisation de la documentation technique d'époque ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- classement et organisation des pièces et des organes constitutifs du véhicule ;
- application des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 – Gestion de l'intervention :

- établissement de tout document d'atelier utile.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- participation à la recherche documentaire technique d'époque et à la recherche de pièces.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 *d*) de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - CQP Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques (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
- transversale :
 - voir panorama.

Carrossier tôlier formeur véhicules anciens et historiques

1. Dénomination de la qualification :

Carrossier tôlier formeur véhicules anciens et historiques.

2. Objet de la qualification :

Réalisation des opérations de rénovation et de reconstruction d'éléments de carrosserie qui requièrent la maîtrise des anciennes technologies et la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- rénovation ou reconstruction d'éléments liés à l'absence de pièces disponibles, en identifiant les produits potentiellement dangereux ;
- opération de découpe et de soudure ;
- formage de la tôle ;
- redressage des éléments de carrosserie ;
- remise en ligne des structures ;
- dépose, repose et ajustage de tous types d'éléments ;
- réalisation d'assemblage mécanique (sertissage, rivetage, boulonnage) ;
- dépose de sellerie nécessaire à l'intervention de carrosserie (sièges/garnitures...) ;
- protection et traitement des surfaces.

B. – Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 – Organisation de l'intervention :

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

B.2 – Gestion de l'intervention :

- établissement de tout document d'atelier utile.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- préparation des surfaces (mastic, sous couches),
- participation à la recherche documentaire technique d'époque.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9 ;
- échelons majorés accessibles : 10/11 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - CQP Carrossier tôlier formeur véhicules anciens et historiques (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
- 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 :

A. – Classement provisoire des salariés embauchés avant le 1^{er} juillet 2018

- 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).

B. – Classement définitif des salariés à partir du 1^{er} juillet 2020

Tous les salariés embauchés avant le 1^{er} juillet 2018 et qui relèvent à cette date de la fiche G.6.1 devront obligatoirement être classés sur la fiche G.9.1 au plus tard le 1^{er} juillet 2020. La présente fiche sera donc supprimée à compter du 1^{er} juillet 2020.

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 de véhicule léger.***

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - contrôleur technique confirmé des véhicules (fiche G.12.1).
- 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 : 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 VL et contrôle technique 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, dont notamment :
 - CQP Contrôleur technique VL ;
 - CQP Contrôleur technique PL ;
 - *titre professionnel du ministère de l'emploi : contrôleur technique automobile de véhicule léger.*

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - contrôleur technique confirmé des véhicules (fiche G.12.1) ;
 - 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 :

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 de la qualification : 12.

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.