

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 28 JUIN 2011
RELATIF AU RÉPERTOIRE DES CERTIFICATIONS ET AU RÉPERTOIRE
DES QUALIFICATIONS POUR L'ANNÉE 2012

NOR : ASET1151212M

IDCC : 1090

Entre :

La CNPA ;

La FFC ;

La FNAA ;

La FNCRM ;

L'UNIDEC ;

Les professionnels du pneu ;

Le GNESA ;

Le SNCTA,

D'une part, et

La CGT-FO ;

La CFTC ;

La CFE-CGC ;

La CSNVA ;

La FGMM CFDT,

D'autre part,

Vu les articles 1-23 et 1-23 *bis* de la convention collective ;

Vu l'accord paritaire national du 15 mai 2007 étendu par arrêté ministériel du 23 décembre 2007, notamment ses articles 4, 5, 7, 8 et 17 relatifs aux décisions paritaires d'actualisation du répertoire national des qualifications des services de l'automobile (RNQSA) et du répertoire national des certifications des services de l'automobile (RNCSA) ;

Après en avoir délibéré en commission paritaire nationale le 28 juin 2011,
il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Répertoire des certifications

Le RNCSA ci-annexé entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2012.

Article 2

Répertoire des qualifications

La mise à jour du RNCSA entraîne celle de 38 fiches de qualification du RNQSA. Ces 38 fiches, ci-annexées, se substitueront au 1^{er} janvier 2012 aux fiches correspondantes du RNQSA 2011, les modifications apportées étant repérées 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 28 juin 2011.

(Suivent les signatures.)

RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 2012

SÉRIE 1

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

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CAP maintenance des véhicules automobiles :

- option véhicules particuliers ;
- option véhicules industriels ;
- option 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 (brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière).

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 réparateur de véhicules industriels.

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.

SÉRIE 2

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

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

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 automobiles préparé sous statut scolaire :

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

Bac professionnel réparation des carrosseries préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel vente préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel secrétariat préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel comptabilité préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel commerce préparé sous statut scolaire.

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

Titre professionnel du ministère de l'emploi : contrôleur technique 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 magasinier vendeur pièces de rechange et accessoires.

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.

SÉRIE 3

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

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

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

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

Bac professionnel réparation des carrosseries préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue.

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

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

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

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

Titre de l'EPCRA commercial en automobile.

CQP technicien électronicien électricien automobile.

CQP technicien confirmé motocycles.

CQP conseiller technique cycles.

CQP tôlier confirmé.

CQP peintre confirmé.

CQP magasinier vendeur confirmé pièces de rechange et accessoires.

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.

SÉRIE 4

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

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CQP carrossier-peintre.

CQP technicien expert après-vente automobile.

CQP technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels.

CQP technicien expert après-vente motocycles.

SÉRIE 5

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 17.

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

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.

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

BTS après-vente automobile :

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

BTS assistant de manager.

BTS assistant gestion de PME-PMI.

BTS comptabilité et gestion des organisations.

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

BTS négociation et relation client.

BTS management des unités commerciales.
BTS ventes et productions touristiques.
DUT gestion des entreprises et des administrations :
– option finances, comptabilité ;
– option gestion appliquée aux petites et moyennes organisations (GAPMO).
DUT techniques de commercialisation.
DUT gestion logistique et transport.
BAFM (brevet d'aptitude à la formation des moniteurs).
Brevet de maîtrise carrossier-peintre en carrosserie.
CQP vendeur automobile confirmé.
CQP vendeur confirmé véhicules industriels.
CQP réceptionnaire après-vente.
CQP chef d'équipe atelier.
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.
CQP agent de sécurité qualité en démontage 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.

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au paragraphe 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CQP attaché commercial automobile.
CQP attaché commercial sociétés.
CQP attaché commercial véhicules industriels.
CQP gestionnaire ou contremaître d'atelier.
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.

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

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation ;
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au paragraphe 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Le classement du salarié sur le niveau et le degré de classement appropriés sera effectué conformément aux prescriptions des articles 5.02 et 5.03 de la convention collective.

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

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

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

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

Master de l'ESSCA spécialisation management des réseaux automobiles.

DCG diplôme de comptabilité et de gestion.

Diplôme d'ingénieur du CNAM maintenance de véhicules, option automobile.

CQP conseiller des ventes automobile.

CQP conseiller des ventes sociétés.

CQP conseiller des ventes véhicules industriels.

CQP cadre technique d'atelier.

CQP cadre technique pièces de rechange et accessoires.

CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier.

CQP chef après-vente.

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.

SÉRIE 9

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.

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

BEP carrosserie.

BEP vente action marchande.

BEP métiers du secrétariat.

BEP métiers de la comptabilité.

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

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

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

Brevet de maîtrise mécanicien réparateur automobile.

Brevet de maîtrise électricien-électronicien spécialiste en automobile.

Brevet de maîtrise mécanicien réparateur de cycles et motocycles.

Brevet de maîtrise tôlier en carrosserie de véhicules automobiles.

Brevet de maîtrise peintre en carrosserie.

Titre de l'ANFA : vendeur automobile.

MÉCANICIEN DE MAINTENANCE AUTOMOBILE
MÉCANICIEN DE MAINTENANCE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS
MÉCANICIEN DE MAINTENANCE MOTOCYCLES

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

Mécanicien de maintenance automobile.

Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels.

Mécanicien de maintenance motocycles.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités :

Cas des VP et motocycles :

- de maintenance des véhicules.

Cas des véhicules utilitaires et industriels :

- de maintenance des véhicules et équipements.

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/ou 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'équipements adaptés ;

- pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

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

B.1. Organisation de la maintenance :

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

B.2. Gestion de la maintenance :

- établissement de tout document d'atelier utile.

C. – *Particularités véhicules industriels et motocycles* :

Véhicules utilitaires et industriels :

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

Secteur motocycles :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes, titres ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile (VP, VUI ou motocycles selon le cas) :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option VP ou VI ou motocycles ;
 - ***titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien réparateur de véhicules industriels ;***
 - CQP mécanicien de maintenance automobile ;
 - CQP mécanicien de maintenance motocycles ;
 - CQP mécanicien de maintenance 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 4).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur service rapide.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance des véhicules relevant du service rapide.

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

- pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

B. – Organisation et gestion de la maintenance :

B.1. Organisation de la maintenance :

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

B.2. Gestion de la maintenance :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

- réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur :
 - les éléments de liaison au sol ;
 - les éléments de sécurité et de confort ;
- pose d'accessoires sur véhicules ;
- proposition de forfaits ;
- vente additionnelle de produits et services.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ;
 - CQP opérateur service rapide ;
- 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 :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

OPÉRATEUR MAINTENANCE PNEUMATIQUES VÉHICULES INDUSTRIELS

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels.

2. Objet de la qualification :

Réalisation de prestations techniques liées aux pneumatiques. L'exercice de l'activité est réalisé en centre de service et/ou sur site client.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- réalisation de l'ensemble des interventions liées à la maintenance des pneumatiques : montage, démontage, équilibrage, recreusage, permutations, ... ;
- contrôle des pressions et mise aux normes ;
- orientation des pneus démontés.

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

B. – Activités de service :

B.1. Activités en relation avec l'organisation des interventions :

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

B.2. Activités en relation avec la gestion des interventions :

- accueil clientèle, détection des besoins, conseils d'utilisation ;
- réception, contrôle, stockage des produits et marchandises ;
- établissement de tous documents utiles (fiche d'intervention, bon de travail...).

4. Extensions possibles dans la qualification :

- réalisations d'opérations relevant de l'entretien courant de véhicules (VL, VUL, motocycles) ;
- dépannages extérieurs ;
- interventions pneumatiques sur matériel agricole ou de génie civil ;
- participation à tous travaux spécifiques (sur demande du responsable hiérarchique).

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VI » ;
 - CQP opérateur maintenance pneumatiques VI ;
- 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 :

Vers la qualification de :

- opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels (fiche A.6.4) ;
- opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3) ;
- mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels (fiche A.6.1).

Transversale :

Voir panorama.

MÉCANICIEN CYCLES

1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien cycles.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance des cycles.

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 cycles.

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

- assemblage et réglage des cycles neufs et occasions, visant la préparation à la route.

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

B.1. Organisation de la maintenance :

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

B.2. Gestion de la maintenance :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

- réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité, portant sur les deux roues motorisés ;
- vente additionnelle de produits et services.

5. Classement :

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

6. *Modes d'accès à la qualification (liste modifiée)* :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance automobile ou motocycle :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « motocycles » ;
 - CQP mécanicien 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 :

Vers les qualifications de :

- mécanicien spécialiste motocycles (fiche A.6.1) ;
- mécanicien spécialiste cycles (fiche A.6.5) ;
- conseiller technique cycle (fiche A.9.5).

Transversale :

Voir panorama.

**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 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile (VP, VI ou motocycles selon le cas) ;
- CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI » ou « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- mention complémentaire :
 - réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques ;
 - ou maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements ;
 - ou mise au point électricité et électronique automobile ;
 - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles option « VP » ou « VUI » ou « motocycles » (selon le cas), préparé sous statut scolaire ;
 - 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 :

Vers les qualifications de :

- 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.

**ÉLECTRICIEN SPÉCIALISTE AUTOMOBILE
ÉLECTRICIEN SPÉCIALISTE VÉHICULES
UTILITAIRES ET INDUSTRIELS**

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

Electricien spécialiste automobile.

Electricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels.

2. Objet de la qualification :

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

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

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

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 utilitaires et industriels :

- maintenance d'équipements spécifiques (hayons élévateurs, chauffage autonome...) ;
- interventions sur véhicules de transport de marchandises dangereuses (ADR).

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

Cas du VUI :

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

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VUI selon le cas) :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - mention complémentaire mise au point électricité et électronique automobile ;
 - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles (options « VP » ou « VI »), préparé sous statut scolaire ;
 - ***CQP électricien spécialiste automobile*** ;
 - CQP électricien 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 :

Vers les qualifications de :

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

B.1. 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.

B.2. 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 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - CAP maintenance des véhicules, option « VP », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - mention complémentaire :
 - maintenance des moteurs diesels et de leurs équipements ;
 - ou mise au point électricité et électronique automobile ;
 - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option « VP », préparé sous statut scolaire ;
 - 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 :

Vers les qualifications de :

- 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.

OPÉRATEUR SPÉCIALISTE MAINTENANCE PNEUMATIQUES VÉHICULES INDUSTRIELS

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels.

2. Objet de la qualification :

Réalisation de prestations techniques liées aux pneumatiques, sur matériel PL ou agricole ou génie civil. L'exercice de l'activité est réalisé en centre de service, ainsi que sur site client ou en situation de dépannage extérieur.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

- réalisation de l'ensemble des interventions liées à la maintenance des pneumatiques : montage, démontage, équilibrage, recreusage, permutations... ;
- contrôle des pressions et mise aux normes ;
- orientation des pneus démontés.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus ainsi que les activités effectuées sur sites clients ou en situation de dépannage extérieur sont réalisées en autonomie, dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles nécessitent l'utilisation d'équipements adaptés.

B. – *Activités de service :*

B.1. Activités en relation avec l'organisation des interventions :

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

B.2. Activités en relation avec la gestion des interventions :

- accueil clientèle, détection des besoins, conseils d'utilisation ;
- réception, contrôle, stockage des produits et marchandises ;
- établissement de tous documents utiles (fiche d'intervention, bon de travail...).

B.3. Activités en relation avec la gestion et l'organisation des interventions sur sites clients et en dépannages extérieurs :

- préparation des interventions : préparation et changements des pneumatiques, préparation de tous documents utiles... ;
- réalisation des interventions dans le respect du cahier des charges ou des préconisations clients ;
- établissement de relevés d'états du parc, rédaction de comptes rendus d'interventions ;
- communication auprès du client : de la nature des interventions à réaliser, du compte rendu des interventions...

4. Extensions possibles dans la qualification :

- réalisations d'opérations relevant de l'entretien courant de véhicules (VL, VUL, motocycles) ;
- contrôle et réglage des trains roulants ;
- participation à tous travaux spécifiques (sur demande du responsable hiérarchique).

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VI », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP opérateur spécialiste maintenance pneumatiques V.I ;
- 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 :

Vers la qualification de :

- technicien confirmé mécanique automobile / technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.1).

Transversale :

Voir panorama.

MÉCANICIEN SPÉCIALISTE CYCLES

1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien spécialiste cycles.

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques et commerciales :*

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

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

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

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

B.1. Organisation de la maintenance :

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

B.2. Gestion de la maintenance :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance automobile ou motocycle :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « motocycles », complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP mécanicien spécialiste cycles ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

– conseiller technique cycle (fiche A.9.5).

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 ;
- 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 et 11 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance motocycles :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « motocycles » complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP 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 d'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 ;
- les 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 et 11 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de l'automobile :
- mention complémentaire au CAP :
 - réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques, complété par une pratique permettant d'assurer les activités au paragraphe 3 ;
 - maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements, complété par une pratique permettant d'assurer les activités au paragraphe 3 ;
 - maintenance des systèmes embarqués de l'automobile, complété par une pratique permettant d'assurer les activités au paragraphe 3 ;
 - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option voitures particulières, complété par une pratique permettant d'assurer les activités au paragraphe 3 ;

- bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique permettant d’assurer les activités au paragraphe 3 ;
- bac professionnel vente, complété par une pratique permettant d’assurer les activités au paragraphe 3 ;
- bac professionnel commerce, complété par une pratique permettant d’assurer les activités 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 :

Vers la qualification de :

- spécialiste garantie après-vente.

Transversale :

Voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification :

Technicien expert après-vente automobile.

Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels.

Technicien expert après-vente motocycles.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

Cas des véhicules utilitaires et industriels :

- les véhicules industriels et leurs équipements.

Cas du VP et du motocycle :

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

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

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

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

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

B. – Organisation et gestion de la maintenance :

B.1. Organisation de la maintenance :

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

B.2. Gestion de la maintenance :

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

- établissement de devis, d'OR... ;
- participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

B.3. Fonction formation technique :

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

C. – *Particularités* :

C.1. Particularités automobiles :

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

C.2. Particularités véhicules utilitaires et industriels :

- identification des processus de maintenance préventive ;
- maintenance et réparation d'organes, d'équipements ;
- interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement, nécessitant une habilitation ou une attestation d'aptitude (exemple : limiteur de vitesse) ;
- interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément (autobus, autocar).

C.3. Particularités motocycles :

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

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

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

5. **Classement :**

- échelon correspondant au contenu de la qualification, 12.

6. **Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VUI selon le cas) :
 - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI » ou « motocycles » (selon le cas) : complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP technicien expert après-vente automobile,
 - CQP technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels,
 - CQP technicien expert après-vente motocycles ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

**RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE
CHEF D'ÉQUIPE ATELIER
CHEF D'ÉQUIPE MOTOCYCLES**

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

Réceptionnaire après-vente.

Chef d'équipe atelier.

Chef d'équipe motocycles.

2. 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 :

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

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

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

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

Particularités : le réceptionnaire après-vente.

Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :

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

Particularités : le chef d'équipe atelier.

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

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

Particularités : le chef d'équipe motocycles.

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

- 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 et 22 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - BTS après-vente automobile, option « VP », « VI » ou « motorcycle » ;
 - CQP chef d'équipe atelier ;
 - **CQP chef d'équipe motocycles ;**
 - CQP réceptionnaire après-vente ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

AGENT DE MAÎTRISE ATELIER**1. Dénomination de la qualification :**

Agent de maîtrise atelier.

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :*A. – Activités techniques :*

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

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

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

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

*B. – Organisation et gestion de la maintenance :***B.1. Organisation de la maintenance :**

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

B.2. Gestion de la maintenance :

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

B.3. Fonction formation technique :

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

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

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

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

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

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

5. **Classement :**

- maîtrise, échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 20 ;
- échelons majorés accessibles, 21 et 22 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

6. **Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :**

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option VI, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP technicien expert après-vente automobile ;
 - CQP agent de maîtrise atelier ;
- 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 :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

TÔLIER-FERREUR**1. Dénomination de la qualification :**

Tôlier-ferreur.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'interventions portant sur éléments amovibles des véhicules.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- dépose et repose d'éléments amovibles (portes, ailes, pare-chocs, etc...) ;
- réglage et ajustage des éléments ;
- réalisation d'interventions simples de sellerie (sièges et garnitures...).

B. – Organisation et gestion de l'intervention :

B.1. Organisation de l'intervention :

- 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 l'intervention :

- établissement de tous documents d'atelier utiles.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- remplacement ou réparation de tous vitrages ;
- interventions sur éléments de verrouillage mécaniques ;
- redressage de déformations peu importantes (chocs de parking, impacts...).

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme, du titre ou du CQP suivant, dans le domaine de la carrosserie :
 - CAP réparation des carrosseries ;
 - titre professionnel du ministère de l'emploi : carrossier réparateur ;
 - CQP tôlier ferreur ;
- 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 :

Vers les qualifications de :

- tôlier spécialiste (fiche B.6.1) ;
- tôlier confirmé (fiche B.9.1).

Transversale :

Voir panorama.

MÉCANICIEN COLLISION

1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien collision.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de dépose-pose d'éléments mécaniques, électriques et électroniques, nécessitées par une intervention de carrosserie, peinture.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

- dépose-repose d'organes, remplacement d'organes mécaniques, électriques, électroniques soumis éventuellement à réglementation ;
- contrôle et réglages des trains roulants (intervention de niveau CAP).

La pratique d'interventions plus complexes que celles décrites au paragraphe 3.A doit conduire à effectuer un classement en référence à la qualification de mécanicien spécialiste automobile (fiche A.6.1).

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

B.1. Organisation de l'intervention :

- 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 l'intervention :

- établissement de tous documents d'atelier utiles.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- dépannage-remorquage de véhicules.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ;
 - CQP mécanicien collision ;
- 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 :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

TÔLIER SPÉCIALISTE

1. Dénomination de la qualification :

Tôlier spécialiste.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'interventions portant sur éléments amovibles et inamovibles des véhicules.

Remise en forme des éléments de carrosserie.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

- remplacement, ajustage et réglage de tous types d'éléments (amovibles, soudés, collés, sertis) ;
- remise en forme d'éléments de la carrosserie ;
- réfection d'éléments composites ;
- remplacement ou réparation de tout vitrage ;
- réalisation des travaux de sellerie nécessaires à l'intervention carrosserie (sièges, garnitures diverses...).

La réalisation des interventions de carrosserie mentionnées ci-dessus requiert la maîtrise des techniques de redressage et de soudage.

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

B.1. Organisation de l'intervention :

- 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 l'intervention :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

- contrôles de déformation de la structure du véhicule ;
- dépose-pose, ou remplacement, d'organes mécaniques, d'éléments d'habillage (planche de bord...), d'organes électriques et électroniques (airbags, prétensionneurs, capteurs...), nécessaires à la réalisation de l'intervention ;
- application peinture (sous réserve que le titulaire de la qualification soit détenteur du CAP peinture en carrosserie).

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes, titres ou CQP suivants, dans le domaine de la carrosserie :
 - CAP réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - titre professionnel du ministère de l'emploi : carrossier réparateur ;

- *bac professionnel « réparation des carrosseries », préparé sous statut scolaire ;*
- CQP tôlier 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 :

Vers les qualifications de :

- tôlier confirmé (fiche B.9.1) ;
- carrossier-peintre (fiche B.12.1).

Transversale :

Voir panorama.

CARROSSIER-PEINTRE**1. Dénomination de la qualification :**

Carrossier-peintre.

2. Objet de la qualification :

Réalisation de l'ensemble des interventions en carrosserie et en peinture.

L'exercice de l'activité inclut le diagnostic des déformations d'un véhicule accidenté ainsi que les interventions sur éléments de structure.

Elle comporte également la réalisation de l'ensemble d'une intervention en peinture : de la préparation des surfaces à l'application des couches de finition.

3. Contenu de la qualification :*A. – Activités techniques :***A.1. En carrosserie :**

- contrôle des déformations d'un véhicule, interventions sur éléments de structure ;
- remplacement, ajustage et réglage de tous types d'éléments (amovibles, soudés, collés, sertis...) ;
- remise en forme d'éléments de carrosserie ;
- dépose-pose d'organes mécaniques, d'éléments d'habillage (planches de bord...), d'organes électriques électroniques nécessaires à la réalisation de l'intervention soumise éventuellement à réglementation ;
- réfection d'éléments composites ;
- réalisation des travaux de sellerie nécessaires à l'intervention carrosserie (sièges, garnitures...) ;
- remplacement ou réparation de tout vitrage.

La réalisation des interventions de carrosserie mentionnées ci-dessus requiert la maîtrise des techniques de mesure, d'intervention sur éléments de structure, de soudage.

A.2. En peinture :

- protection et traitements de surfaces ;
- masticage, ponçage, apprêtage et marouflage ;
- réalisation de l'ensemble des activités peinture : détermination de la teinte à appliquer, réalisation de la teinte, application des sous-couches et des couches de finition.

*B. – Organisation et gestion de l'intervention :***B.1. Organisation de l'intervention :**

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

B.2. Gestion de l'intervention :

- établissement de tout document d'atelier utile, établissement de devis, d'OR ;
- participation à l'expertise ;
- gestion du stock de produits peinture ;
- appui technique aux salariés de l'atelier, tutorat de jeunes en contrat de qualification ;
- conseils techniques et d'utilisation à la clientèle.

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 (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la carrosserie-peinture :
 - bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP carrossier-peintre ;
- 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 :

Vers la qualification de :

- réceptionnaire après-vente, chef d'équipe atelier (fiche A.20.1).

Transversale :

Voir panorama.

RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE, CHEF D'ÉQUIPE ATELIER

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

Réceptionnaire après-vente.

Chef d'équipe atelier.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

- établissement de tous documents internes et comptables ;
- restitution du véhicule au client ;
- gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues) ;
- promotion des offres de service de l'entreprise ;
- gestion de la relation avec l'expert :
 - préparation du dossier collision en vue de l'expertise ;
 - constitution des expertises contradictoires.

Particularités : le réceptionnaire après-vente.

Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

Réceptionnaire après-vente :

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

Chef d'équipe atelier :

- accueil de la clientèle :
 - rédaction d'ordres de réparation, de 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. 3 B.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes, titres ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - BTS après-vente automobile, option «VP», «VI» ou «motocycle» ;
 - ***brevet de maîtrise : carrossier peintre en carrosserie*** ;
 - CQP chef d'équipe atelier ;
 - CQP réceptionnaire après-vente ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

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

Transversale :

Voir panorama.

HÔTESSE D'ACCUEIL CHARGÉ D'ACCUEIL

1. Dénomination de la qualification :

Hôtesse d'accueil.

Chargé d'accueil.

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

- accueil du client ;

- orientation du client vers le bon interlocuteur dans l'entreprise,

recueil des messages clients à destination des conseillers des ventes, des collaborateurs de l'entreprise ;

- distribution de la documentation commerciale et premiers commentaires au client préalables à sa rencontre avec l'interlocuteur de l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- tenue du standard téléphonique ;

- réalisation d'activités administratives en relais des personnels de l'entreprise ;

- contribution à la réalisation des opérations promotionnelles de l'entreprise (journées portes ouvertes, etc.).

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 3 ;

- échelons majorés accessibles, 4 et 5 :

- en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;

- en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme suivant, dans le domaine de la vente :

- CAP employé de vente spécialisé, option C «service à la clientèle» ;

- 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 :

Vers les qualifications de :

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

- vendeur (fiche C.9.1).

Transversale :

Voir panorama.

ASSISTANT DE VENTE AUTOMOBILE VENDEUR MOTOCYCLES

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

Assistant de vente automobile.

Vendeur motocycles.

2. 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 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la vente :
 - CAP employé de vente spécialisé, option C «service à la clientèle» complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP vendeur motocycles ;
 - bac professionnel vente, préparé sous statut scolaire ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

VENDEUR AUTOMOBILE CONFIRMÉ

1. Dénomination de la qualification :

Vendeur automobile confirmé.

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

A.2. Reprise des véhicules d'occasion :

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

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

- maîtrise ; échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 20 ;
- échelons majorés accessibles :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 c de la convention collective).

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes suivants, dans le domaine de la vente :
 - DUT techniques de commercialisation ;
 - BTS négociation et relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- BTS management des unités commerciales, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par obtention ***du CQP suivant :***
 - ***CQP vendeur automobile confirmé.***

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

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

- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu des/activités/confiées (paragraphe 3 ci-dessus).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

- attaché commercial (fiche C.23.1), conseiller des ventes automobile (fiche CCI1) ;
- adjoint chef des ventes (fiche CCII1) ;
- chef des ventes (fiche CCIII1).

Transversale :

Voir panorama.

OPÉRATEUR PRÉPARATION VÉHICULES

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur préparation véhicules.

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques* :

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

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

B.1. Organisation de l'activité :

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

B.2. Gestion de l'activité :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (*liste modifiée*) :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile ou de la carrosserie-peinture :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option «VP», «VI» ou «motocycles» ;
 - CAP réparation des carrosseries ;
 - CAP peinture en carrosserie ;
 - CQP opérateur préparation véhicules ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

- rénovateur VO (fiche E.6.1) ;
- metteur en main de véhicule (fiche E.6.2).

Transversale :

Voir panorama.

RÉNOVATEUR VO

1. Dénomination de la qualification :

Rénovateur VO.

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques* :

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

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

B.1. Organisation de l'activité :

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

B.2. Gestion de l'activité :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile ou de la carrosserie-peinture :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option «VP», «VI» ou «motocycles», complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CAP réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- CAP peinture en carrosserie, complété par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- ***CQP rénovateur véhicules d’occasion*** ;
- 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 :

Vers la qualification de :

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

Transversale :

Voir panorama.

METTEUR EN MAIN DE VÉHICULE

1. Dénomination de la qualification :

Metteur en main de véhicule.

2. Objet de la qualification :

Le metteur en main de véhicule remet le véhicule au client après avoir procédé aux contrôles et aux dernières étapes de la préparation.

Il conseille le client lors de la mise en main.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- contrôle de la conformité du véhicule par rapport à la commande du client ;
- contrôle du véhicule au sol (carrosserie, fonctionnalités et niveaux...) ;
- pose d'équipements d'origine livrés non montés (enjolveurs,...) ;
- déprotection et nettoyage du véhicule ;
- pose des plaques d'immatriculation.

B. – Activités de commercialisation :

- accueil du client ;
- mise en main du véhicule :
 - présentation des différentes parties du véhicule ;
 - explication des fonctionnalités ;
- conseils d'utilisation et d'entretien ;
- présentation des services après-vente ;
- participation à la vente additionnelle.

C. – Activités de gestion et d'organisation :

- utilisation de la documentation commerciale liée à la commande ;
- agencement et entretien du poste de travail ;
- établissement de tout document utile ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- réception du véhicule à livrer ;
- vérification des papiers du véhicule.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de l'automobile :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option véhicules particuliers, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CAP réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CAP peinture en carrosserie, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- CAP vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- 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 ;
- **CQP metteur en main ;**
- 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 :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

DÉPANNÉUR-REMORQUEUR VL

1. Dénomination de la qualification :

Dépanneur-remorqueur VL.

2. Objet de la qualification :

Réalisation des activités de dépannage, de remorquage et d'évacuation de véhicules d'un PTAC inférieur à 3,5 T.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

- dépannage de véhicules, comportant les interventions sur place, visant la remise en circulation ;
- remorquage de véhicule, comportant toutes opérations de relevage, levage, évacuation, éventuellement sur plateau VHC, impliquant la maîtrise des équipements nécessaires, ainsi que la connaissance des règles de sécurité à mettre en œuvre.

B. – *Activités de service :*

B.1. Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- utilisation de la documentation technique ;
- organisation de l'intervention ;
- entretien des équipements ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2. Activités en relation avec la gestion des interventions :

- réception d'appels téléphoniques, accueil de la clientèle ;
- assistance client ;
- établissement de tous documents utiles ;
- facturation et encaissement.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- démarche de diagnostic, avec mise en œuvre d'équipement de diagnostic et de contrôle, avant décision de remorquage ou de dépannage ;
- relevage de PL d'un PTAC supérieur à 3,5 T.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (*liste modifiée*) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance de véhicules :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option «VP» ;
 - CQP dépanneur-remorqueur VL ;
- 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 :

– dépanneur-remorqueur PL (fiche F.6.1).

Transversale :

Voir panorama.

DÉPANNEUR-REMORQUEUR PL

1. Dénomination de la qualification :

Dépanneur-remorqueur PL.

2. Objet de la qualification :

Réalisation des activités de dépannage, de remorquage et d'évacuation de véhicules d'un PTAC supérieur, égal ou inférieur à 3,5 T.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- dépannage de véhicules, comportant les interventions sur place, visant la remise en circulation ;
- remorquage de véhicule, comportant toutes opérations de relevage, levage, évacuation éventuellement sur plateau VHC, impliquant la maîtrise des équipements nécessaires, ainsi que la connaissance des règles de sécurité à mettre en œuvre.

B. – Activités de service :

B.1. Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- utilisation de la documentation technique ;
- organisation de l'intervention ;
- entretien des équipements ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2. Activités en relation avec la gestion des interventions :

- réception d'appels téléphoniques, accueil de la clientèle ;
- assistance client ;
- établissement de tous documents utiles ;
- facturation et encaissement.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- démarche de diagnostic, avec mise en œuvre d'équipements et de contrôles, avant décision de remorquage ou de dépannage ;
- utilisation de grues mobiles sur camion.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants, dans le domaine de la maintenance de véhicules :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option «VI», complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option «VI», préparé sous statut scolaire ;
 - CQP dépanneur-remorqueur PL ;
- 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 (fiche A.9.1) ;
- technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.2).

Transversale :

Voir panorama.

DÉMONTEUR AUTOMOBILE SPÉCIALISTE

1. Dénomination de la qualification :

Démonteur automobile spécialiste.

2. Objet de la qualification :

Le démonteur automobile spécialiste organise et réalise le démontage du véhicule dans le respect de la réglementation relative à l'environnement, à l'hygiène et à la sécurité.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

- dépollution, stockage et gestion des produits polluants intégrant éventuellement les fluides frigorigènes (soumis à réglementation) ;
- diagnostic des organes du véhicule ;
- identification, démontage et marquage des pièces ;
- contrôle visuel, tri, nettoyage et étiquetage des pièces.

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

B.1. Organisation de l'intervention :

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

B.2. Gestion de l'intervention :

- organisation des parcs d'attente.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- participation à la vente de PR, au comptoir à distance ;
- liaison entre le magasin et l'atelier.

5. Classement :

Maîtrise :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (*liste modifiée*) :

- soit par obtention d'un des diplômes CQP suivants, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, «VP» ou «VI» ou «motocycles», complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - bac professionnel maintenance des véhicules, préparé sous statut scolaire ;
 - CQP démonteur automobile 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 :

- démonteur automobile confirmé (fiche H.9.1) ;
- agent de sécurité qualité en démontage automobile (fiche H.20.1) ;

Transversale :

Voir panorama.

OPÉRATEUR(TRICE) STATION-SERVICE

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur(trice) station-service.

2. Objet de la qualification :

L'opérateur station service-assure les interventions d'entretien périodique des véhicules ainsi que les dépannages simples. Il participe à la commercialisation des carburants, accessoires et produits distribués en station service.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

- réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées ;
- pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés ;
- entretien de la station (pistes, postes d'encaissement...) ;
- jaugeage des cuves, réception et contrôle des livraisons de carburants ;
- réception et contrôle des produits, réassortiment des rayons « boutique » et lieux de vente ;
- participation aux inventaires ;
- utilisation de la documentation technique ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B. – *Activités de service :*

- accueil et conseil à la clientèle ;
- vente de produits et accessoires ;
- propositions de forfaits ;
- établissement de factures, encaissement ;
- réalisation de ventes additionnelles.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- gestion de stocks ;
- suivi de la maintenance des équipements de la station ;
- surveillance des installations de sécurité.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option « VP » ou « VI » ou « motocycles » ;
 - CQP opérateur(trice) 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 (fiche I.20.1) ;
- mécanicien spécialiste automobile (fiche A.6.1) ;
- opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3).

Transversale :

Voir panorama.

AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION**1. Dénomination de la qualification :**

Agent d'opérations location.

2. Objet de la qualification :

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

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).

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.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention du diplôme ou du CQP suivant correspondant à l'objet de la qualification :
 - CAP ;
 - CQP agent d'opération location ;
- 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 :*

Vers la qualification de :

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

Transversale :

Voir panorama.

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 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- soit par obtention d'un des diplômes ou CQP suivants correspondant à l'objet de la qualification :
 - CAP complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - baccalauréat professionnel vente, préparé sous statut scolaire ;
 - CQP agent d'opération 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 :

Vers la qualification de :

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

Transversale :

Voir panorama.

FORMATEUR DU TRANSPORT ROUTIER

1. Dénomination de la qualification :

Formateur du transport routier.

2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure des actions de formations préparant aux diplômes et titres professionnels de la conduite routière (1). Il peut animer également les actions de formation obligatoire (FIMO/FCOS) ou de perfectionnement relevant de ce même domaine.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités pédagogiques :

Réalisation d'actions de formation, en conformité avec les référentiels de formation, comportant notamment les activités suivantes :

- évaluation des stagiaires (en amont, en cours, en fin de formation) ;
- réalisation de la formation, sur les plans théorique et pratique, dans un cadre individuel ou collectif ;
- préparation des moyens nécessaires à l'acte pédagogique ;
- création de supports pédagogiques.

B. – Activités de gestion et d'organisation :

- information et conseil portant sur les modalités de formation et de certification ;
- établissement, transmission, classement de tous documents utiles ;
- maintenance des véhicules et des engins utilisés en formation (contrôle visuel et suivi de l'entretien courant) ;
- actualisation et classement de la documentation pédagogique et technique... ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

- appui pédagogique aux formateurs débutants et aux moniteurs d'entreprise ;
- accompagnement des jurys de validation.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

Cas du formateur préparant aux diplômes ou titres professionnels :

- par obtention d'un des diplômes ou titres suivants :
 - CAP, CFP ou titre professionnel de conducteur routier ;
 - avec une expérience professionnelle de cinq ans minimum dans une activité de transport routier dont 3 ans en qualité de conducteur, assortie d'une formation pédagogique de base.

Cas du formateur intervenant dans le cadre FIMO/FCOS :
– conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Transversale :

Voir panorama.

EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE)**1. Dénomination de la qualification :**

Employé(e) administratif(ve).

2. Objet de la qualification :

L'employé(e) administratif(ve) réalise toutes activités courantes d'un secrétariat.

3. Contenu de la qualification :

- accueil de la clientèle, des fournisseurs, tenue du standard téléphonique ;
- réalisation d'activités de secrétariat :
 - tenue de planning, prise de rendez-vous ;
 - frappe de documents, de courriers, enregistrement de données ;
 - classement et archivage ;
- facturation, encaissement,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- vente de prestations, produits et accessoires ;
- réalisation d'opérations comptables courantes.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou titres suivants, dans le domaine du secrétariat ou de la comptabilité :
 - *BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers* ;
 - *BEP métiers des services administratifs* ;
 - ou titre de niveau équivalent ;
- 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 :

Vers qualifications de :

- secrétaire (fiche M.6.1) ;
- secrétaire confirmé(e) (fiche M.9.1).

Transversale :

Voir panorama.

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

Secrétaire.

2. Objet de la qualification :

Le(la) secrétaire réalise les opérations administratives et/ou spécifiques à l'un des secteurs d'activité de l'entreprise.

3. Contenu de la qualification :

- accueil de la clientèle, des fournisseurs, tenue du standard téléphonique ;
- réalisation d'activités de secrétariat :
 - tenue de planning, prise de rendez-vous ;
 - frappe de documents, de courriers, enregistrement de données ;
 - classement, archivage ;
- facturation, encaissement ;
- gestion et suivi de dossiers spécifiques à un secteur d'activité : vente de véhicules, après-vente, marketing... ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- enregistrement et traitement d'opérations comptables ;
- vente de prestations, produits et accessoires ;
- gestion de plusieurs ou de l'ensemble des dossiers spécifiques aux secteurs d'activité de l'entreprise.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6 ;
- échelons majorés accessibles : 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou titres suivants, dans le domaine du secrétariat ou de la comptabilité :
 - ***BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers ou BEP métiers des services administratifs***, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - bac professionnel secrétariat, préparé sous statut scolaire ;
 - bac professionnel comptabilité, préparé sous statut scolaire ;
 - ou titre de niveau équivalent, préparé sous statut scolaire ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualifications de :

- secrétaire confirmée (fiche M.9.1) ;
- assistant(e) de direction, chef de groupe administratif (fiche M.20.1).

Transversale :

Voir panorama.

EMPLOYÉ(E) DE COMPTABILITÉ**1. Dénomination de la qualification :**

Employé(e) de comptabilité.

2. Objet de la qualification :

L'employé(e) de comptabilité réalise les opérations comptables de base.

3. Contenu de la qualification :

- tenue de comptes clients, fournisseurs ;
- rapprochements bancaires et comptables, remises en banque ;
- facturation, encaissements, relances clients selon procédures préétablies ;
- passation d'écritures élaborées par les comptables ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- secrétariat (accueil clientèle et fournisseurs, frappe de courrier...).

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou titres suivants, dans le domaine de la comptabilité ou du secrétariat :
 - *BEP métiers des services administratifs ;*
 - *BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers ;*
 - ou titre de niveau équivalent ;
- 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 :

Vers qualifications de :

- comptable (fiche N.6.1) ;
- comptable confirmé(e) (fiche N.9.1).

Transversale :

Voir panorama.

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

Comptable.

2. Objet de la qualification :

Le comptable réalise l'ensemble des opérations de comptabilité courantes. Il effectue en particulier le suivi des comptes spécifiques (clients, fournisseurs, banques...).

3. Contenu de la qualification :

- codification, saisie et classement de divers documents ;
- saisie et règlement de factures fournisseurs :
 - suivi des comptes fournisseurs ;
- suivi de la trésorerie, rapprochement bancaire, remise en banque ;
- suivi des comptes clients :
 - relances clients ;
- facturation, encaissement ;
- respect des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- secrétariat (accueil clientèle et fournisseurs, frappe de documents et courriers, classement, gestion de dossiers spécifiques, etc.).

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'un des diplômes ou titres suivants, dans le domaine de la comptabilité ou du secrétariat :
 - ***BEP métiers des services administratifs ou BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers*** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant ***au paragraphe 3*** ;
 - bac professionnel comptabilité, préparé sous statut scolaire ;
 - bac professionnel secrétariat, préparé sous statut scolaire ;
 - ou titre de niveau équivalent, préparé sous statut scolaire ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualifications de :

- comptable confirmé (fiche N.9.1) ;
- chef de groupe de comptabilité (fiche N.20.1).

Transversale :

Voir panorama.

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

Opérateur.

2. Objet de la qualification :

L'opérateur assure la réalisation d'activités de difficulté moyenne dans sa spécialité.

3. Contenu de la qualification :*A. – Activités techniques :*

Exécution d'activités nécessitant des connaissances de niveau CAP dans sa spécialité.

Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

Elles sont réalisées dans le cadre de procédures préétablies.

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

– accueil clients si l'activité place l'opérateur en contact clientèle ;

– utilisation de la documentation technique ;

– agencement du poste de travail ;

– application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;

– établissement des documents de suivi et de contrôle des opérations réalisées.

4. Extensions possibles dans la qualification :

En fonction des diverses situations pouvant conduire à la réalisation d'activités complémentaires au contenu principal.

5. Classement :

– échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 3 ;

– échelons majorés accessibles, 4 et 5 :

– en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;

– en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3-02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

– soit par obtention d'un des diplômes ou titre suivants, correspondant au domaine d'activité :

– CAP ou titre de niveau équivalent ;

– 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 :*

Vers la qualification de :

– opérateur spécialiste (fiche Z.6.1).

Transversale :

Voir panorama.

OPÉRATEUR SPÉCIALISTE

1. Dénomination de la qualification :

Opérateur spécialiste.

2. Objet de la qualification :

L'opérateur spécialiste assure la réalisation d'activités de difficulté complexe dans sa spécialité.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

Exécution d'activités nécessitant des connaissances approfondies et de l'expérience dans la pratique de la spécialité.

Elles nécessitent habituellement l'utilisation d'équipements techniques et peuvent impliquer un diagnostic préalable.

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

- établissements de contacts clientèle liés à la spécialité ;
- utilisation de la documentation technique ;
- agencement du poste de travail ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- établissement des documents administratifs relatifs à la tâche engagée.

4. Extensions possibles dans la qualification :

En fonction des diverses situations pouvant conduire à la réalisation d'activités complémentaires au contenu principal.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification, 6 ;
- échelons majorés accessibles, 7 et 8 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3-02 c de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification (*liste modifiée*) :

- soit par obtention d'un des diplômes ou titres suivants, correspondant au domaine d'activité :
 - CAP ou titre de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - bac professionnel, préparé sous statut scolaire ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

- opérateur confirmé (fiche Z.9.1).

Transversale :

Voir panorama.