

Brochure n° 3034

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

ACCORD DU 4 JUILLET 2012
RELATIF AU RNQSA ET AU RNCSA AU 1^{ER} JANVIER 2013

NOR : ASET1251179M

IDCC : 1090

Entre :

La CNPA ;

La FFC ;

La FNAA ;

La FNCRM ;

L'UNIDEC ;

Les professionnels du pneu ;

Le GNEA ;

Le SNCTA,

D'une part, et

La CFTC ;

La CGT-FO ;

La CFE-CGC ;

La FGMM CFDT ;

La FFM CGT,

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) ;

Vu la délibération paritaire n° 1-12 du 25 janvier 2012 ;

Considérant que l'instruction des demandes tendant à réformer les qualifications dans le secteur des stations-service doit être poursuivie par l'ANFA ;

Considérant que la réforme en cours des certifications délivrées par l'Etat pour l'exercice de l'enseignement de la conduite ne permet pas d'envisager dès le 1^{er} janvier 2013 l'insertion dans le RNQSA de la nouvelle filière « Ecoles de conduite » ;

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

Article 1^{er}

Répertoire des certifications

Le RNCSA ci-annexé entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2013.

Article 2

Répertoire des qualifications

Le début du paragraphe 6 de toutes les fiches du RNQSA est rédigé ainsi : « – soit par obtention d'une des certifications suivantes », ou bien lorsqu'il n'existe qu'une certification : « – soit par obtention de la certification suivante ».

Les 36 fiches de qualification ci-annexées seront incorporées au RNQSA actuel pour constituer le RNQSA 2013, les modifications apportées étant repérées en caractères italiques gras. La présente mise à jour se compose d'une nouvelle fiche (KCI5) et de 35 fiches modifiées consécutivement à l'actualisation du RNCSA.

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 4 juillet 2012.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE I

RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 2013

SÉRIE 1

Les certifications visées ci-après 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.

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

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

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

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

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

CQP Opérateur service rapide.

CQP Mécanicien de maintenance automobile.

CQP Mécanicien de maintenance motocycles.

CQP Mécanicien cycles.

CQP Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels.

CQP Mécanicien collision.

CQP Tôlier ferreur.

CQP Peintre préparateur.

CQP Magasinier.
CQP Opérateur préparation véhicules.
CQP Opérateur station-service.
CQP Dépanneur-remorqueur VL.
CQP Démonteur automobile.
CQP Agent d'opérations location.
CQP Agent d'exploitation de stationnement.
CQP : Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels.

SÉRIE 2

Les certifications visées ci-après 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.

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

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

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

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

Bac professionnel Maintenance des véhicules 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 Gestion-administration, préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel Commerce, préparé sous statut scolaire.

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

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

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

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

CQP Démonteur automobile spécialiste.

CQP Opérateur spécialiste service rapide.

CQP Mécanicien spécialiste automobile.

CQP Mécanicien spécialiste motocycles.

CQP Tôlier spécialiste.
CQP Peintre spécialiste.
CQP 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 Electricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels.
CQP Metteur en main de véhicule.
CQP Electricien spécialiste automobile.

SÉRIE 3

Les certifications visées ci-après 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.

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

Bac professionnel Maintenance des véhicules 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 Gestion-administration, préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue.

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

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

Titre de l'EPCRA : Commercial en automobile.

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.

CQP Technicien garantie après-vente.

SÉRIE 4

Les certifications visées ci-après 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.

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

CQP Carrossier-peintre.

CQP Technicien expert après-vente automobile.

CQP Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels.

CQP Technicien expert après-vente motocycles.

CQP Spécialiste garantie après-vente.

SÉRIE 5

Les certifications visées ci-après 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-après 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.

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

BTS 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.

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.

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

BAFM.

Brevet de maîtrise Carrossier peintre en carrosserie.

Brevet de maîtrise Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile.

CQP Vendeur automobile confirmé.

CQP Vendeur confirmé véhicules 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-après 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.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 7 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 23 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le paragraphe 3 « Contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au paragraphe 6 « Modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

CQP Attaché commercial automobile.
CQP Attaché commercial sociétés.
CQP Attaché commercial véhicules 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-après 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.

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

Licence, ou diplôme de niveau équivalent, ou titre 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 ».

DCG.

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

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

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

Master de l'ESSCA spécialisation management des réseaux automobiles.

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-après 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.

Bac professionnel Comptabilité, préparé sous statut scolaire.

Bac professionnel Secrétariat, préparé sous statut scolaire.

Titre de l'ANFA : Vendeur automobile.

SIGNIFICATION DES SIGLES

ANFA : Association nationale pour la formation automobile
BADGE : Bilan d'aptitude délivré par les grandes écoles
BAFM : Brevet d'aptitude à la formation des moniteurs
BEP : Brevet d'études professionnelles
BEPECASER : Brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière
BTS : Brevet de technicien supérieur
CAP : Certificat d'aptitude professionnelle
CNAM : Conservatoire national des arts et métiers
CQP : Certificat de qualification professionnelle
DCG : Diplôme de comptabilité et de gestion
DUT : Diplôme universitaire de technologie
EPCRA : Ecole professionnelle du commerce des réseaux automobiles
ESCRA : Ecole supérieure du commerce des réseaux automobiles
ESSCA : Ecole supérieure des sciences commerciales d'Angers
GNFA : Groupement national pour la formation automobile
ISCAM : Institut supérieur de la communication, des affaires et du management

ANNEXE II

A.3.1

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'une des certifications suivantes, 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(ne) réparateur(trice) de véhicules industriels ;
 - *titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) réparateur(trice) automobile ;*
 - *titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) électricien(ne) automobile ;*
 - CQP 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.

**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 :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP, VI ou motocycles selon le cas) :
 - CAP Maintenance des véhicules 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 ;
 - *titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) électricien(ne) automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;*
 - *titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Technicien(ne) après-vente automobile ;*
 - CQP Mécanicien spécialiste automobile ;
 - CQP Mécanicien spécialiste motocycles ;
 - CQP Mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels.

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.

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 :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, 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 ;
 - *titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Technicien(ne) après-vente automobile ;*
 - CQP Opérateur spécialiste service rapide.

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

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

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

SPÉCIALISTE GARANTIE APRÈS-VENTE

1. Dénomination de la qualification :

Spécialiste garantie après-vente.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

B. – *Activités d'organisation :*

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

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

6. Modes d'accès à la qualification :

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

- bac professionnel Vente, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- bac professionnel Commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- *CQP Spécialiste garantie après-vente* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

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

Transversale :

Voir panorama.

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

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

Réceptionnaire après-vente.

Chef d'équipe atelier.

Chef d'équipe motocycles.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - BTS Après-vente automobile, option « VP », « VI », ou « motorcycle » ;
 - *brevet de maîtrise Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile* ;
 - 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 A.C.I.1).

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 :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, 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 ;
 - *brevet de maîtrise Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile* ;
 - 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 A.C.I.1).

Transversale :

Voir panorama.

CADRE TECHNIQUE D'ATELIER

1. Dénomination de la qualification :

Cadre technique d'atelier.

2. Objet de la qualification :

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

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier, service rapide, carrosserie-peinture...);
- lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « organisation et management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - diplôme d'ingénieur du CNAM Maintenance de véhicules, option automobile ;
 - CQP Cadre technique d'atelier ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualifications de :

- adjoint au chef après-vente, responsable d'atelier (fiche A.C.II.1) ;
- chef après-vente (fiche A.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification (au choix) :

Adjoint au chef après-vente.

Responsable d'atelier.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

- développement de l'activité commerciale après-vente :
 - analyse de la concurrence ;
 - élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;
 - prospection, développement de la clientèle grands comptes ;

- négociation des conditions d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires et clients grands comptes ;
- appui à la force de vente VN/VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « organisation et management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - diplôme d'ingénieur du CNAM Maintenance de véhicules, option automobile ;
 - CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualification de :

- chef après-vente (fiche AC.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

CHEF APRÈS-VENTE

1. Dénomination de la qualification :

Chef après-vente.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau III, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « organisation et management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - diplôme d'ingénieur du CNAM Maintenance de véhicules, option automobile ;
 - CQP chef après-vente ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA-GNFA Management de la distribution et des services automobiles ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualification de :

- cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation spécifique d'entreprise.

Transversale :

Voir panorama.

CADRE TECHNIQUE D'ATELIER

1. Dénomination de la qualification :

Cadre technique d'atelier.

2. Objet de la qualification :

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

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier, service rapide, carrosserie-peinture...);
- lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - diplôme d'ingénieur du CNAM Maintenance de véhicules, option automobile ;
 - CQP cadre technique d'atelier ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualifications de :

- adjoint au chef après-vente, responsable d'atelier (fiche B.C.II.1) ;
- chef après-vente (fiche B.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification (au choix) :

Adjoint au chef après-vente.

Responsable d'atelier.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

- développement de l'activité commerciale après-vente :
 - analyse de la concurrence ;
 - élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;
 - prospection, développement de la clientèle grands comptes ;

- négociation des conditions d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires et clients grands comptes ;
- appui à la force de vente VN/VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - diplôme d'ingénieur du CNAM Maintenance de véhicules, option automobile ;
 - CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualification de :

- chef après-vente (fiche B.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

CHEF APRÈS-VENTE

1. Dénomination de la qualification :

Chef après-vente.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau III, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - diplôme d'ingénieur du CNAM Maintenance de véhicules, option automobile ;
 - CQP Chef après-vente ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA-GNFA Management de la distribution et des services automobiles ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualification de :

- cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation spécifique d'entreprise.

Transversale :

Voir panorama.

CONSEILLER DES VENTES**1. Dénomination de la qualification :**

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

2. Objet de la qualification :

Le conseiller des ventes réalise l'ensemble des activités concourant d'une part à la commercialisation des véhicules et produits périphériques et d'autre part à la reprise des véhicules d'occasion.

Il organise librement son emploi du temps.

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

A.2. Le conseiller des ventes « sociétés » réalise spécifiquement :

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

A.3. Le conseiller des ventes « marchands » réalise spécifiquement :

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

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

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

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

- adjoint chef des ventes (fiche C.C.II.1) ;
- chef des ventes (fiche C.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

ADJOINT AU CHEF DES VENTES

1. Dénomination de la qualification :

Adjoint au chef des ventes.

2. Objet de la qualification :

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives à la commercialisation des produits et des services :*

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

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

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

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

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

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

- appui aux conseillers commerciaux ou aux vendeurs dans leur activité vente ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- suivi de l'activité de conseillers commerciaux ;
- participation à la gestion du stock des véhicules neufs et occasions ;
- participation à la mise en œuvre et au suivi du plan d'actions commerciales ;
- participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs ;
- gestion des informations clients reçues sur internet ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - titre de l'ISCAM : *Manager* commercial de la distribution automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP Adjoint au chef des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP Attaché commercial ou Conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

- chef des ventes (fiche C.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

CHEF DES VENTES (VP, VU, VI)**1. Dénomination de la qualification :**

Chef des ventes.

2. Objet de la qualification :

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

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

3. Contenu de la qualification :*A. – Activités relatives au management de l'équipe de vente :*

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

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

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

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau III, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - master de l'ESSCA Spécialisation management des réseaux automobiles ;
 - titre de l'ISCAM : *Manager* commercial de la distribution automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;

- CQP Chef des ventes ;
- CQP Attaché commercial ou Conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA-GNFA Management de la distribution et des services automobiles ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

- cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, directeur commercial ou directeur des ventes).

Transversale :

Voir panorama.

CADRE TECHNIQUE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1. Dénomination de la qualification :

Cadre technique PRA.

2. Objet de la qualification :

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

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- dans les entreprises dans lesquelles le secteur PRA est structuré en plusieurs pôles clientèle : il assure la responsabilité de l'un ou de plusieurs des pôles PRA (vente comptoir, vente téléphone, vente itinérante...) ;
- lorsque l'activité PRA de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles clientèle, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

B. – Activités relatives au management d'un ou plusieurs pôle(s) ou du secteur PRA :

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la distribution :
 - licence professionnelle Maintenance des systèmes pluritechniques, option « organisation et management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - titre de l'ISCAM : *Manager* commercial de la distribution automobile ;
 - CQP Cadre technique PRA ;
- 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 :

- adjoint au chef des ventes PRA, responsable de magasin (fiche D.C.II.1) ;
- chef des ventes PRA (fiche D.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification :

Adjoint au chef des ventes PRA.

Responsable de magasin.

2. Objet de la qualification :

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

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

Il assure le développement commercial de l'activité PRA.

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

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadre(s) de niveau I et/ou agent(s) de maîtrise ainsi que les autres salariés concourant à l'activité.

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

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

- développement de l'activité commerciale :
 - analyse de la concurrence ;
 - élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;

- prospection, développement de la clientèle ;
- établissement et suivi des relations fournisseurs, suivi de la clientèle grands comptes ;
- déclenchement et organisation d’actions marketing ;
- appui à la force de vente VN/VO, collaboration avec les autres secteurs d’activité de l’entreprise ;
- répartition géographique des zones de vente entre les vendeurs itinérants.

4. Extensions possibles dans la qualification :

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l’entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

5. Classement :

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l’importance de la responsabilité, de l’autonomie, de l’expérience et de l’autorité qui sont reconnues au cadre dans l’exercice de sa qualification.

6. Modes d’accès à la qualification :

- soit par obtention d’une des certifications suivantes, dans le domaine de la distribution :
 - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « organisation et management des services de l’automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d’assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - titre de l’ISCAM : *Manager* commercial de la distribution automobile ;
 - CQP Adjoint au chef des ventes PRA ou responsable de magasin ;
- 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 fonction de :

- chef des ventes PRA (fiche D.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

CHEF DES VENTES PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1. Dénomination de la qualification :

Chef des ventes PRA.

2. Objet de la qualification :

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

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

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

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

- développement de l'activité commerciale :
 - analyse de la concurrence ;
 - élaboration et mise en œuvre d'actions marketing ;
 - prospection, développement de la clientèle ;
- établissement et suivi des relations fournisseurs, suivi de la clientèle grands comptes ;

- déclenchement et organisation d'actions marketing ;
- appui à la force de vente VN/VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise ;
- répartition géographique des zones de vente entre les vendeurs itinérants.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau III, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la distribution :
 - master de l'ESSCA Spécialisation management des réseaux automobiles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - licence professionnelle maintenance des systèmes pluritechniques, option « organisation et management des services de l'automobile », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - titre de l'ISCAM : *Manager* commercial de la distribution automobile ;
 - CQP Chef des ventes PRA ;
- soit par obtention du BADGE ESSCA-GNFA Management de la distribution et des services automobiles ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la fonction de :

- cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple : directeur des ventes PRA).

Transversale :

Voir panorama.

DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE**1. Dénomination de la qualification :**

Directeur pédagogique.

2. Objet de la qualification :

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

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

– encadrement des formations :

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

– évaluation des formations dispensées, contrôle de conformité ;

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

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

B. – Activités de gestion et d'organisation :

– définition et suivi du plan de formation des collaborateurs ;

– organisation et suivi de la formation des candidats au BEPECASER, aux mentions « deux roues » et « groupe lourd » ;

– établissement, transmission et classement de tous documents utiles ;

– organisation, actualisation et classement de la documentation pédagogique ;

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

– animation de stages de capacité à la gestion d'école de conduite ;

– animation de stages de récupération de points.

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

– par obtention d'une des certifications suivantes :

– BEPECASER ou diplôme équivalent avec mentions « deux roues » et/ou « groupe lourd », et autorisation d'enseigner, ou

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

7. Possibilités d'évolution professionnelle :*Verticale :*

Vers la qualification de :

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

Transversale :

Voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification :

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

2. Objet de la qualification :

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

Il contribue au développement commercial de l'unité.

3. Contenu de la qualification :

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

- encadrement des collaborateurs (attribution de missions, participation au recrutement, à la définition des modalités de rémunération, au suivi du plan de formation des collaborateurs, au suivi des évolutions de compétence...);
- appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités ;
- détermination et suivi des objectifs.

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

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

- suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord, détermination d'actions correctives ;
- contribution à l'élaboration et au suivi du budget ;
- établissement, transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial ;
- classement, mise à jour de la documentation professionnelle ;
- établissement et suivi des relations avec les fournisseurs ;
- gestion des contacts avec l'administration ;
- application de la législation et de la réglementation en matière : d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité ;
- contrôle de conformité des formations ;
- contribution à la définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité.

C. – Activités commerciales :

- définition des modalités de développement commercial de l'unité ;
- adaptation de l'offre de formation à la demande ;
- élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles ;
- établissement des relations avec la clientèle ;
- mise en œuvre des contrats : il élabore, présente et négocie une offre de formation, et le cas échéant, conclut en tenant compte d'un cahier des charges et en respectant la réglementation en vigueur ;
- règlement de litiges éventuels.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- par obtention du CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et/ou de la conduite (à créer) ;
- par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Transversale :

Voir panorama.

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'une des certifications suivantes, dans le domaine du secrétariat ou de la comptabilité :
 - *BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers* ;
 - *BEP métiers des services administratifs* ;
- 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'une des certifications suivantes, 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 Gestion-administration, préparé sous statut scolaire* ;
 - *bac professionnel Accueil-relations clients et usagers, 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.

SECRÉTAIRE CONFIRMÉ(E)**1. Dénomination de la qualification :**

Secrétaire confirmé(e).

2. Objet de la qualification :

La secrétaire confirmée réalise les opérations administratives et/ou commerciales spécifiques à une partie ou à l'ensemble des secteurs d'activité de l'entreprise.

3. Contenu de la qualification :

- accueil de la clientèle, des fournisseurs ;
- réalisation d'activités de secrétariat :
 - tenue de planning, prise de rendez-vous ;
 - frappe de documents, de courriers, enregistrement de données ;
 - classement, archivage ;
- vente de prestations, de produits et accessoires ;
- facturation, encaissement ;
- gestion et suivi d'une partie ou de l'ensemble des dossiers spécifiques aux secteurs d'activité de l'entreprise : après-vente, vente, marketing... ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- enregistrement et traitement d'opérations comptables.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- établissement des déclarations sociales et fiscales, des fiches de paie ;
- appui aux collaborateurs du service, tutorat de jeunes en formation alternée.

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'une des certifications suivantes, dans le domaine du secrétariat ou de la comptabilité :
 - *bac professionnel Gestion-administration*, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue ;
 - *bac professionnel Accueil-relations clients et usagers*, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue ;
- 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 :

- assistant(e) de direction, chef de groupe administratif (fiche M.20.1).

Transversale :

Voir panorama.

**ASSISTANT(E) DE DIRECTION
CHEF DE GROUPE ADMINISTRATIF**

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

Assistant(e) de direction.

Chef de groupe administratif.

2. Objet de la qualification :

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Particularités : assistant(e) de direction :*

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

B. – *Particularités : chef de groupe :*

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

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

- maîtrise, échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21 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'une des certifications suivantes, dans le domaine des sciences et techniques tertiaires :
 - BTS Assistant de manager ;
 - BTS Assistant gestion de PME/PMI ;
 - DUT Gestion des entreprises et des administrations ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualifications de :

– gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

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'une des certifications suivantes, dans le domaine de la comptabilité ou du secrétariat :
 - *BEP Métiers des services administratifs* ;
 - *BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers* ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (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'une des certifications suivantes, 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 Gestion-administration*, 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.

COMPTABLE CONFIRMÉ(E)**1. Dénomination de la qualification :**

Comptable confirmé(e).

2. Objet de la qualification :

Le (la) comptable confirmé(e) enregistre et traite l'ensemble des opérations comptables de l'entreprise.

3. Contenu de la qualification :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

- appui aux collaborateurs du service, tutorat de jeunes en formation alternée ;
- préparation du bilan, préparation et suivi du budget ;
- secrétariat (accueil clientèle et fournisseurs, frappe de courriers, classement, gestion de dossiers spécifiques...).

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 de la certification suivante, dans le domaine de la comptabilité :
 - *bac professionnel Gestion-administration*, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue ;
- 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 ou fonction de :

- chef de groupe de comptabilité (fiche N.20.1) ;
- gestionnaire de comptabilité (fiche N.23.1).

Transversale :

Voir panorama.

CHEF DE GROUPE DE COMPTABILITÉ

1. Dénomination de la qualification :

Chef de groupe de comptabilité.

2. Objet de la qualification :

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités techniques :*

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

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

- animation de l'équipe, affectation, suivi et contrôle des activités ;
- appui technique aux collaborateurs du service, tutorat de jeunes en formation alternée ;
- participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

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'une des certifications suivantes, dans le domaine de la comptabilité :
 - BTS Comptabilité et gestion des organisations ;
 - BTS Assistant gestion de PME/PMI ;
 - DUT Gestion des entreprises et des administrations ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers les qualifications de :

- gestionnaire de comptabilité (fiche N.23.1) ;
- cadre de comptabilité (fiche N.C.I.1).

Transversale :

Voir panorama.

GESTIONNAIRE DE COMPTABILITÉ

1. Dénomination de la qualification :

Gestionnaire de comptabilité.

2. Objet de la qualification :

Le gestionnaire de comptabilité assure les activités de contrôle et de suivi de tout ou partie des activités de comptabilité.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

3.1. Dans les entreprises dans lesquelles l'activité de comptabilité est organisée en plusieurs pôles, il participe à l'encadrement d'un pôle (paye, fournisseurs, clients, facturation...).

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Gestion et organisation des activités de comptabilité :*

Le gestionnaire de comptabilité réalise et/ou coordonne les activités suivantes :

- participation à l'organisation du secteur ou d'un pôle comptable : répartition des activités, suivi et contrôle des résultats ;
- encadrement et réalisation d'activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : paye, déclarations sociales et fiscales, gestion des comptes clients, gestion des comptes fournisseurs... ;
- enregistrement des opérations comptables ;
- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables ;
- participation à la préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise ;
- préparation des documents comptables : bilan, compte de résultats, annexes ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le gestionnaire de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

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

- animation ou encadrement de(s) équipe(s) de collaborateurs :
 - répartition des activités, suivi et contrôle des résultats ;
 - participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation, tutorat de jeunes en formation alternée.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- contribution aux activités de gestion financière (négociations d'emprunts, placements financiers, etc.) ;
- organisation, suivi et contrôle des activités administratives et de secrétariat.

5. Classement :

- maîtrise, échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23 ;
- échelons majorés accessibles : 24 et 25 :
 - 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'une des certifications suivantes, dans le domaine de la comptabilité :
 - BTS Comptabilité et gestion des organisations, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - BTS Assistant gestion de PME/PMI, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - DUT Gestion des entreprises et des administrations, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualifications de :

- cadre de comptabilité (fiche N.C.I.1) ;
- adjoint au chef de comptabilité, responsable de comptabilité (fiche N.C.II.1).

Transversale :

Voir panorama.

CADRE DE COMPTABILITÉ

1. Dénomination de la qualification :

Cadre de comptabilité.

2. Objet de la qualification :

Le cadre de comptabilité assure les activités de contrôle et de suivi de tout ou partie des activités de comptabilité.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

3.1. Dans les entreprises dans lesquelles l'activité de comptabilité est structurée en plusieurs pôles (paye, fournisseurs, clients, facturation...) : il assure la responsabilité d'un ou plusieurs pôles.

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Gestion et organisation d'activités de comptabilité :*

Le cadre de comptabilité réalise ou assure le contrôle et le suivi des activités suivantes :

- organisation de l'activité du secteur ou de pôles comptables : répartition des activités, suivi et contrôle des résultats... ;
- encadrement et réalisation d'activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : payes, déclarations sociales et fiscales, gestion des comptes clients, gestion des comptes fournisseurs... ;
- enregistrement des opérations comptables ;
- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables, production de rapports d'activité... ;
- participation à la préparation et au suivi du budget prévisionnel de l'entreprise ;
- participation à l'établissement du bilan, du compte de résultat, de l'annexe ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le cadre de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

B. – *Activités relatives au management du secteur comptabilité ou d'un ou plusieurs pôle(s) de la comptabilité :*

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - DCG (diplôme de comptabilité et de gestion), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers qualifications de :

- adjoint au chef de comptabilité, responsable de comptabilité (fiche N.C.II.1) ;
- chef de comptabilité (fiche N.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

**ADJOINT AU CHEF DE COMPTABILITÉ
RESPONSABLE DE COMPTABILITÉ**

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

Adjoint au chef de comptabilité.

Responsable de comptabilité.

2. Objet de la qualification :

L'adjoint au chef de comptabilité intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef de comptabilité.

Le responsable de comptabilité effectue, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, le contrôle et le suivi de l'ensemble des activités comptables : de l'élaboration et du suivi du budget à l'établissement des documents comptables.

Il peut exercer ses activités dans les entreprises dans lesquelles le secteur comptabilité est organisé en pôles différenciés (paye, fournisseurs, clients, facturation...). Il peut également avoir la responsabilité du secteur comptabilité sur un site décentralisé.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives au management du secteur comptabilité :*

– appui aux collaborateurs ;

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

B. – *Gestion et organisation des activités de comptabilité :*

L'adjoint au chef de comptabilité, le responsable de comptabilité réalise ou assure le contrôle et le suivi des activités suivantes :

– organisation de l'activité du secteur comptabilité : répartition des activités, suivi et contrôle des résultats... ;

– encadrement de l'ensemble des activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : payes, déclarations sociales et fiscales, gestion des comptes clients, gestion des comptes fournisseurs... ;

– suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables, production de rapports d'activité... ;

– préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise ;

– établissement du bilan, du compte de résultat, de l'annexe ;

– gestion de la trésorerie ;

– négociation des conditions bancaires ;

– contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

L'adjoint au chef de comptabilité, le responsable de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - DCG (diplôme de comptabilité et de gestion), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

- chef de comptabilité (fiche N.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

CHEF DE COMPTABILITÉ

1. Dénomination de la qualification :

Chef de comptabilité.

2. Objet de la qualification :

Le chef de comptabilité assure la responsabilité de la réalisation de l'ensemble des activités de comptabilité : de l'élaboration et du suivi du budget à l'établissement des documents comptables.

Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité de comptabilité, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (paye, fournisseurs, clients, facturation...).

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

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives au management du secteur comptabilité :*

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

B. – *Gestion et organisation des activités comptables :*

Le chef comptable réalise ou assure la responsabilité des activités suivantes :

- organisation de l'activité du secteur comptabilité : répartition des activités, suivi et contrôle des résultats... ;
- encadrement de l'ensemble des activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : payes, déclarations sociales et fiscales, gestion des comptes clients, gestion des comptes fournisseurs... ;
- suivi de l'activité : collecte de données, élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables, production de rapports d'activité... ;
- préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise ;
- établissement du bilan, du compte de résultat, de l'annexe ;
- gestion de la trésorerie ;
- négociation des conditions bancaires ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le chef de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau III, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - DCG (diplôme de comptabilité et de gestion), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

– cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, responsable administratif et financier).

Transversale :

Voir panorama.

CADRE TECHNIQUE

1. Dénomination de la qualification :

Cadre technique.

2. Objet de la qualification :

Le cadre technique exerce dans les domaines relevant de sa spécialité des responsabilités limitées, précisées par son responsable hiérarchique.

Il peut assister ce responsable dans ses fonctions de commandement.

3. Contenu de la qualification :

Les activités sont celles attribuées au cadre expert (voir fiche Z.9 « Assistant de chef de service », cadre expert) mais pour seulement certaines d'entre elles, et dans une moindre responsabilité, dans le cadre d'une définition de fonction contractuelle.

Cette qualification s'adresse généralement à de jeunes diplômés pendant 18 mois après un diplôme ouvrant droit à ce classement, ou à des salariés promus en position cadre.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant au domaine d'activité :
 - licence ou titre ou diplôme 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 fonction de :

- cadre expert, adjoint au chef de service (fiche Z.C.II.1).

Transversale :

Voir panorama.

**CADRE EXPERT
ADJOINT AU CHEF DE SERVICE**

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

Cadre expert.

Adjoint au chef de service.

2. Objet de la qualification :

L'adjoint au chef de service assure deux types d'activités qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise, ce qui déterminera le choix de la dénomination :

- l'ensemble des activités concourant à la réalisation des objectifs du service, éventuellement sous l'autorité du chef d'entreprise lui-même ;
- en appui d'un responsable hiérarchique, la gestion et le suivi de la totalité ou d'une partie de l'activité du service, ainsi que l'animation de l'équipe qui y est affectée.

Le cadre expert exerce dans les domaines techniques, administratifs, commerciaux ou humains des responsabilités dans le cadre de missions permanentes ou limitées, impliquant de fortes connaissances fondamentales, sans pour autant entraîner un commandement sur une équipe importante. Il peut être appelé à participer au comité de direction.

3. Contenu de la qualification :

A. – *Activités relatives à l'objet même du service :*

- toutes activités visant la réalisation des actes commerciaux et/ou administratifs qui contribuent à la performance du service et à la qualité des prestations.

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

- appui aux membres du service dans leur activité ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- participation à la gestion des stocks ;
- participation à la mise en œuvre et au suivi de plan d'actions ;
- participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs ;
- gestion des informations clients reçues sur internet ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant au domaine d'activité :
 - licence ou titre ou diplôme de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la qualification de :

– chef de service (fiche Z.C.III.1).

Transversale :

Voir panorama.

CHEF DE SERVICE**1. Dénomination de la qualification :**

Chef de service.

2. Objet de la qualification :

Le chef de service assure, avec l'aide de collaborateurs, la responsabilité d'une activité spécifique de l'entreprise, ainsi que l'encadrement de(s) équipe(s) chargée(s) de la réalisation de cette activité.

3. Contenu de la qualification :

Ses activités sont définies par un cadre de niveau IV ou par le chef d'entreprise lui-même.

A. – Activités relatives au développement :

- développement de l'activité et de la productivité du service : élaboration et mise en œuvre d'actions sur ces objectifs ;
- collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

B. – Activités relatives au management :

Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation de(s) équipe(s) :

- définition et suivi des objectifs des collaborateurs ;
- organisation fonctionnelle du service ;
- encadrement des collaborateurs : participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs, aux modalités de rémunération, au suivi de l'évolution des carrières, au tutorat de jeunes en formation alternée...

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

C. – Activités relatives à l'organisation et à la gestion :

- suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bords d'activité ;
- encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au service ;
- élaboration et suivi du budget ;
- participation à la gestion financière de l'activité ;
- établissement et suivi des relations avec les fournisseurs, les clients : négociation des conditions d'achat et de vente ;
- traitement des réclamations, gestion des litiges ;
- contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau III, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant au domaine d'activité :
 - licence ou titre ou diplôme de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

Verticale :

Vers la fonction de :

– cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.

Transversale :

Voir panorama.

CADRE DIRIGEANT

1. Dénomination de la qualification :

Cadre dirigeant.

Cette dénomination est obligatoirement accompagnée d'un intitulé d'emploi choisi par l'entreprise (ex. : directeur commercial, directeur financier...).

2. Objet de la qualification :

Le cadre dirigeant encadre un ensemble d'activités diversifiées. Il assure le management d'un ou plusieurs services importants, dans le cadre de l'entreprise elle-même, ou de plusieurs sites ou établissements.

Sa place dans la hiérarchie lui donne le commandement sur un ou plusieurs cadres dont il contrôle et oriente les activités.

3. Contenu de la qualification :

Activités relatives au management de l'entreprise :

- définition avec les dirigeants de l'entreprise, des objectifs généraux dans les domaines qui lui sont confiés par sa définition de fonction contractuelle ;
- définition des stratégies devant conduire à la réussite de ces objectifs ;
- attribution à chaque service ou site sous sa responsabilité, d'objectifs personnalisés et de plans d'actions ;
- animation et management de l'encadrement dans la réalisation et le suivi de leurs activités ;
- négociation avec les partenaires importants de l'entreprise ;
- représentation éventuelle de l'entreprise sur mandat précis, au sein des instances représentatives du personnel, comme dans les instances judiciaires, professionnelles ou locales.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

Cadre niveau IV, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant au domaine d'activité :
 - licence ou titre ou diplôme de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).