

Brochure n° 3100

Convention collective nationale

IDCC : 43. – **ENTREPRISES DE COMMISSION, DE COURTAGE
ET DE COMMERCE INTRACOMMUNAUTAIRE
ET D'IMPORTATION-EXPORTATION DE FRANCE MÉTROPOLITAINE
(CCNIE)**

ACCORD DU 3 AVRIL 2013

RELATIF À LA CRÉATION D'UN **CQP** « SUPPORT TECHNIQUE DE CLIENTÈLE »

NOR : ASET1351060M

IDCC : 43

Entre :

La FICIME ;

La FFSCM ;

L'UFCC ;

Le SNCI ;

L'OSCI ;

Le SEIT,

D'une part, et

La FNECS CFE-CGC ;

La CSFV CFTC ;

La FS CFDT ;

La FEC CGT-FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Objectifs généraux du CQP

Le secteur des entreprises industrielles et commerciales couvrant le secteur du machinisme agricole est confronté depuis quelques années à un grave problème de recrutement dans le domaine technique et d'assistance clientèle. En effet, elles ne trouvent pas, sur le marché, de personnel qualifié pour prendre en charge la formation, l'après-vente et l'établissement des dossiers d'homologation des matériels fabriqués à l'étranger qu'elles commercialisent. Il est donc nécessaire d'avoir des techniciens polyvalents parlant des langues.

De plus, le personnel recherché doit nécessairement être mobile, la maison mère étant à l'étranger ainsi qu'une partie de la clientèle. Or, en France, il est très difficile de trouver un technicien supérieur bilingue ou trilingue.

Aucune formation n'offre la possibilité de trouver toutes ces compétences réunies du fait d'une trop grande spécificité des enseignements (soit techniques, soit commerciaux).

Or le besoin des entreprises est d'avoir du personnel polyvalent pouvant à la fois avoir un bon contact clientèle, être capable de négocier avec les clients ou l'administration et ayant une compétence technique incontestable.

Le support technique de clientèle devra au préalable connaître l'environnement agricole. Mais en plus il devra être capable :

- d'accueillir et de donner des conseils aux clients ;
- d'établir un diagnostic des matériels agricoles ;
- de s'assurer de la remise en conformité du matériel ;
- d'organiser et de gérer les activités de l'après-vente ;
- de connaître la réglementation, de vérifier la conformité des matériels avec les normes françaises et européennes ;
- de gérer les litiges ;
- de mettre en œuvre des actions de formation ;
- de savoir rédiger.

Article 2

Publics concernés

Jeunes titulaires d'un BTS technique et connaissant l'environnement agricole.

Salariés en entreprise ayant ces prérequis et souhaitant acquérir ce niveau complémentaire.

Article 3

Partenaires

Organismes de formation :

La formation sera dispensée par les organismes de formation agréés par la branche.

Article 4

Organisation de la formation

Effectif :

Promotion d'un ou deux groupes de 14 personnes par an.

Ce chiffre pourra être revu dans les années suivantes en fonction des besoins des entreprises d'accueil.

Enseignement, méthode :

Application de méthodes pédagogiques adaptées à l'entreprise par des enseignants volontaires et des professionnels qualifiés, exerçant respectivement dans les lycées et les entreprises.

Programme et durée :

La formation est organisée sous forme de modules :

- en alternance : entreprise et centre de formation ;
- dans le cadre d'un contrat de qualification.

La formation comprendra 595 heures réparties sur 12 mois.

Article 5

Contenu de la formation

La formation est organisée en modules ; chaque module d'enseignement s'appuie sur la pratique développée lors des périodes de stage en entreprise, contribuant ainsi à un enrichissement réciproque.

Les modules de formation du CQP « Support technique de clientèle » sont les suivants :

1. Analyse fonctionnelle, structurelle et mécanique des matériels ;
2. Technologie et interventions sur matériels ;
3. Gestion des activités d'après-vente, d'inspecteur technique, de formateur, de chargé des homologations ;
4. Communication ;
5. Marketing et services de l'après-vente ;
6. Langue vivante étrangère ;
7. Informatique.

Voir le programme complet de la formation dans le document « Référentiel formation ».

Article 6

Validation du CQP – Epreuves d'admissibilité

La validation des acquis sera faite par un jury de professionnels et de deux membres de la CPNEFP, à savoir le président et le vice-président, ou tout autre membre désigné par eux.

Contrôle continu

Une validation des compétences techniques sera faite par les formateurs, et tout candidat n'ayant pas obtenu un total de 8 ne pourra pas présenter la suite des épreuves.

Mémoire avec soutenance

Objectif :

Le mémoire et la soutenance devront permettre d'apprécier les qualités de réflexion et d'autonomie du candidat, son niveau de technicité acquis sur le terrain et ses aptitudes à communiquer.

Thèmes et conditions de choix :

Le thème sera choisi en accord avec l'entreprise et devra porter sur un des travaux effectués par le candidat dans son entreprise.

Durée de la préparation : 2 à 3 mois calendaires.

Conditions et durée de l'exposé ou de la soutenance :

Le mémoire sera remis au tuteur, à l'entreprise examinatrice et à la commission de soutenance 3 semaines avant la soutenance orale.

La soutenance se déroulera en deux temps :

- 20-30 minutes d'exposé ;
- 20-30 minutes de réponses aux questions des examinateurs.

Critères d'appréciation du rapport ou du mémoire et de l'exposé ou de la soutenance :

Notation sur 180 points.

Mémoire : 100 points (note éliminatoire < 40 points) :

- méthodologie (30 points) ;
- déroulement (10 points) ;

- analyse des résultats (30 points) ;
- qualité du travail personnel : recherche, présentation, rédaction... (30 points).

Soutenance : 80 points (note éliminatoire < 20 points).

Présentation du mémoire (40 points) :

- pertinence des outils de communication utilisés (10 points) ;
- pertinence des arguments et moyens pour rendre compte (10 points) ;
- pertinence des réponses aux questions posées (20 points).

Face-à-face (40 points) :

- présentation (10 points) ;
- qualité de l'exposé (clarté, structure et concision du discours, pertinence du vocabulaire technique ou commercial utilisé...) (20 points) ;
- attitude face aux questions posées (10 points).

Notation en entreprise

Évaluation des capacités professionnelles en entreprise et/ou en clientèle : 160 points.

Note éliminatoire < 55 points.

1. Capacités professionnelles : 80 points (note éliminatoire < 30 points) :

- comportement général (10 points) (note éliminatoire < 5). En cas de non-obtention pour raison comportementale, une audition du candidat sera effectuée par la CPNEFP de l'import-export ;
- goût de l'action (30 points) ;
- sens des contacts humains (20 points) ;
- rigueur (20 points).

2. Capacités à communiquer : 80 points (note éliminatoire < 25 points) :

- maîtrise de l'expression écrite (30 points) ;
- maîtrise de l'expression orale (30 points) ;
- maîtrise des outils de communication (20 points).

La notation en entreprise est effectuée par au moins deux personnes, dont le tuteur ou le supérieur hiérarchique du candidat.

Conditions d'admissibilité

Le candidat est déclaré admis par le jury de délibération s'il a obtenu à l'ensemble des épreuves (mémoire avec soutenance et évaluation en entreprise) un total égal ou supérieur à 170 points, sans note éliminatoire.

Article 7

Reconnaissance dans la grille de classification

Le titulaire de ce CQP est admis à la classification « agent de maîtrise » au coefficient M12 de la convention collective nationale de l'import-export n° 3100.

Après 1 an d'ancienneté dans l'entreprise, le titulaire du CQP sera admis à la classification « cadres » au coefficient C14.

Article 8

Rémunération

Le niveau de rémunération des alternants sera au moins égal à 90 % du Smic pour les jeunes titulaires d'un BTS.

Article 9

Formation continue des salariés

En conformité avec l'article 2 du présent accord, les salariés pourront, en formation continue, accéder à cette qualification.

La formation proposée aux jeunes en formation initiale devant être adaptée à la formation continue, les membres de la CPNEFP ont approuvé le principe que l'accès aux salariés ne soit accessible qu'à partir de la deuxième promotion en septembre 2014.

Une étude préalable d'opportunité est donc demandée par les membres de la CPNEFP et se déroulera parallèlement à la mise en place du CQP.

Tout ou partie du CQP pourra être obtenu par la validation des acquis de l'expérience conformément à la loi du 17 janvier 2002.

Article 10

Bilan et révision

Un bilan de la réalisation de la formation et éventuellement de la révision du contenu de la formation sera fait tous les ans à la CPNEFP de la convention collective nationale de l'import-export n° 3100.

Article 11

Extension

Le présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations représentatives à l'issue de la procédure de signature conformément aux dispositions de l'article L. 2231-5 du code du travail.

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et d'extension prévues à l'article L. 223-1-6 du code du travail.

(Suivent les signatures.)