

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 27 JUIN 2016

RELATIF À LA CRÉATION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
(CQP) « CONSEILLER(ÈRE) TECHNIQUE CLIENTÈLE EN AGROÉQUIPEMENT »

NOR : ASET1651000M

IDCC : 43

Entre

FICIME

D'une part, et

FNECS CFE-CGC

CSFV CFTC

FS CFDT

FEC FO

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

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 à la clientèle. En effet, les entreprises ne trouvent pas, sur le marché, de personnels qualifiés pour prendre en charge l'après-vente, la formation et l'établissement des dossiers d'homologation des matériels fabriqués à l'étranger qu'elles commercialisent. Ainsi, il est nécessaire d'avoir des techniciens polyvalents bilingues, voire trilingues. De plus, le personnel recherché doit nécessairement être mobile, la maison mère étant située à l'étranger ainsi qu'une partie de la clientèle.

Etant donné que le besoin des entreprises est d'avoir du personnel polyvalent, pouvant à la fois avoir un bon contact avec la clientèle, être capable de négocier avec les clients ou l'administration, ayant une expertise technique incontestable et sachant communiquer au moins dans une langue étrangère.

Etant donné qu'aucune formation n'offre la possibilité de trouver toutes ces compétences réunies, du fait d'une trop grande spécificité des enseignements soient trop axés sur la technique, soient trop axés sur le commercial.

Le présent accord s'applique à toutes les entreprises comprises dans le champ d'application de la convention collective nationale des entreprises de commission, de courtage et de commerce intra-communautaire et d'importation-exportation de France métropolitaine n° 3100.

Article 1^{er}

Objet de l'accord

Le présent accord entérine la création du CQP « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » pour répondre aux besoins en compétences des entreprises et concourir à la sécurisation des parcours.

Article 2

Qualification et objectifs visés

par le CQP « Conseiller (ère) technique clientèle en agroéquipement »

Rattaché(e) au manager technique, le (la) conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement est chargé(e) de conseiller et de garantir aux clients la meilleure réponse dans le cadre des opérations de SAV de tous les produits proposés par le constructeur de matériels agricoles et d'espaces verts. Il (elle) réalise des interventions soit à distance, soit chez le concessionnaire/distributeur.

Il (elle) s'assure du suivi et de la satisfaction du client.

Il (elle) doit être parfaitement autonome et avoir un excellent relationnel.

Il (elle) réalise les activités suivantes :

- accueil/assistance technique et/ou diagnostic du matériel à distance ou sur site ;
- réalisation ou déploiement dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels) ;
- gestion des garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise ;
- animation de formations techniques et démonstration du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires ;
- capitalisation de l'information et diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires.

Les référentiels d'activités et de certification du CQP « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » figurent en annexe du présent accord.

Article 3

Publics concernés

Les publics concernés sont :

- les jeunes titulaires d'un diplôme ou titre de niveau III au minimum, ayant des connaissances techniques et de l'environnement agricole ;
- les salariés en entreprise souhaitant acquérir ce CQP.

Article 4

Modalités d'accès aux CQP

Le CQP « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » est accessible par différentes voies :

- dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ;
- dans le cadre d'un parcours de formation individualisé accessible par la voie de la formation professionnelle continue ; ce parcours étant défini après un positionnement du candidat, réalisé en amont de la formation, pour déterminer les compétences déjà acquises ;

- dans le cadre de la validation des acquis d'expérience pour les salariés en activité dans une entreprise de la branche et disposant d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans.

Article 5

Modalités d'évaluation des compétences

Les modalités d'évaluation, selon les modalités d'accès au CQP, sont les suivantes :

- pour l'accès par la formation, la certification s'appuie sur 2 composantes :
 - l'évaluation par le tuteur en entreprise, sur la base d'épreuves de mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée, et d'un entretien technique à l'aide d'un livret de suivi ou l'évaluation en centre de formation par un formateur sur la base d'épreuves de mises en situation reconstituées ;
 - l'évaluation par un jury composé de professionnels, sur la base d'un projet professionnel réalisé par le candidat et d'un entretien, à l'aide d'un guide d'évaluation de la maîtrise professionnelle ;
- pour l'accès par la VAE, la certification s'appuie sur 2 composantes :
 - l'analyse de la recevabilité du candidat ;
 - le dossier déclaratif rempli par le candidat, éventuellement accompagné de documents techniques, puis une présentation orale, suivie d'un entretien avec les membres du jury de VAE.

Article 6

Composition du jury d'attribution du CQP

La composition et les règles de constitution du jury sont les mêmes quelle que soit la voie d'accès. Il est composé selon les modalités suivantes :

Qualité du président du jury et mode de désignation

Le président du jury est un membre du jury paritaire, désigné parmi ses membres. Il est issu du collègue employeur ou du collègue salarié.

Nombre de personnes composant le jury : au minimum 4 membres.

Il sera composé avec :

- au moins 1 représentant de l'organisation patronale ;
- au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés ;
- l'administrateur des CQP désigné par la CPNEFP de l'import-export, à titre consultatif ;
- un représentant de l'OPCA, à titre consultatif.

Pourcentage du nombre de personnes extérieures au dispositif conduisant au CQP : 100 %.

Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage

La répartition des représentants des salariés et des employeurs est la suivante :

- 50 % : représentants d'employeurs ;
- 50 % : représentants des salariés.

Article 7

Reconnaissance dans la grille de classification

Le titulaire du CQP « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » est admis à la classification « agent de maîtrise » au coefficient M12 de la convention collective nationale de l'import-export n° 3100 à la date de signature du présent accord.

Article 8

Rémunération

Le niveau de rémunération des alternants sera au moins égal à 90 % du Smic pour les jeunes titulaires d'un BTS, et 100 % du Smic pour les alternants de plus de 26 ans.

Article 9

Habilitation des organismes de formation

Les organismes de formation sont habilités par la CPNEFP de la branche import-export pour une durée de 3 ans.

La branche professionnelle de l'import-export met en place un dispositif d'habilitation des organismes de formation dans le cadre du CQP.

La décision d'habilier ou non un organisme de formation, repose sur la capacité de ce dernier à mobiliser les ressources et moyens nécessaires à la formation dans le respect de la législation en vigueur. Par ailleurs, pour être habilité, l'organisme de formation devra garantir son entière responsabilité du dispositif de formation mis en place.

L'organisme de formation qui ne respectera pas le cahier des charges du CQP recevra un rappel de la part de la CPNEFP de l'import-export pour une mise en conformité, voire un retrait de son habilitation.

Article 10

Bilan et révision

Un bilan de la mise en œuvre du CQP sera examiné chaque année par la CPNEFP de la CCN de l'import-export. Ce bilan occasionnera éventuellement la révision du contenu et des méthodes de formation.

Article 11

Renouvellement, modification ou suppression du CQP « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement »

Le CQP « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » est créé par la CPNEFP pour une durée indéterminée, le CQP sera révisé tous les 5 ans. Dans ce cadre, il peut être :

- supprimé par la commission, auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance des certificats dont les titulaires pourront se prévaloir ;
- rénové sur demande de la CPNEFP au regard de l'évolution du métier et de la réglementation.

Article 12

Dispositions diverses

Entrée en vigueur et durée

Le présent accord annule et remplace l'accord du 3 avril 2013 relatif à la création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) « Support technique clientèle » dans la convention collective nationale des entreprises de commission, de courtage et de commerce intracommunautaire et d'importation-exportation de France métropolitaine n° 3100.

Les dispositions du présent accord entreront en vigueur le premier jour du mois suivant son dépôt auprès de la direction générale du travail.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

Dépôt et extension

Il 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.

Dans les meilleurs délais, le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et d'extension prévues aux articles L. 2231-6, D. 2231-3 et L. 2261-15 du code du travail.

Révision et dénonciation

Les dispositions du présent accord pourront être révisées ou dénoncées conformément aux dispositions des articles L. 2261-7 à L. 2261-12 du code du travail.

Fait le 27 juin 2016.

(Suivent les signatures.)