

Brochure n° 3034

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

ACCORD DU 25 JUIN 2019
RELATIF AU RNCSA ET AU RNQSA
POUR LE DEUXIÈME SEMESTRE 2019

NOR : ASET1951082M
IDCC : 1090

Entre :

CNPA ;

FNA ;

ASAV,

D'une part, et

CFTC ;

CFE-CGC ;

FGMM CFDT ;

FO métaux ;

FTM CGT,

D'autre part,

Vu l'article 1.21 b, 1 de la convention collective,

Vu l'avenant n° 1, en date du 22 février 2017, à l'accord paritaire national du 15 mai 2007 relatif à l'actualisation du RNQSA et du RNCSA,

Vu les demandes de modifications du RNQSA déposées en juin 2018 et en juin 2019 au secrétariat de la commission,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Le RNCSA du second semestre 2019 est ci-annexé.

Article 2

La filière « Services rapides » dotée des codes « AA » est renommée « Services multimarques de l'après-vente automobile ».

Article 3

Les fiches de qualification « Mécanicien SMAVA » AA.6.2, « Technicien SMAVA » AA.9.2, « Technicien expert SMAVA » AA.12.2, « Chef d'équipe atelier/chef d'équipe après-vente/chef d'équipe vente SMAVA » AA.20.2 ci-annexées sont créées au sein de la filière services multimarques de l'après-vente automobile.

Article 4

La fiche de qualification « Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques » A.12.8, ci-annexée, est créée au sein de la filière maintenance.

Article 5

La fiche de qualification « carrossier tôlier formeur véhicules anciens et historiques » B.9.5, ci-annexée, est supprimée au sein de la filière carrosserie-peinture.

Article 6

Les fiches A.3.5, A.9.5, A.9.8, AA.6.1, AA.9.1, AA.C.I.1, AA.C.II.1, B.9.1 et B.12.1, ci-annexées, sont modifiées.

Article 7

Les cinq fiches nouvelles visées aux articles 3 et 4 sont repérées par leur intitulé, qui figure en caractères italiques gras. Les modifications des neuf fiches visées à l'article 6 sont repérées en caractères italiques gras dans le corps des fiches.

Article 8

Les organisations soussignées rappellent que le présent accord est un dispositif de branche, qui n'a pas vocation à faire l'objet d'adaptations au plan territorial ni au niveau des entreprises.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, les organisations soussignées décident que le présent accord paritaire national ne comporte aucune stipulation spécifique aux entreprises de moins 50 salariés, les dispositions qu'il comporte devant être appliquées par toutes les entreprises de la branche, sans considération du nombre de salariés qu'elles emploient.

Article 9

Les partenaires sociaux veilleront à assurer la prise en compte de l'impératif de mixité des emplois et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'analyse des critères retenus dans la description des qualifications au sein du RNCSA et du RNQSA, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Article 10

Conformément à l'article 8 de l'avenant n° 1 du 22 février 2017 modifiant l'article 5 de l'accord paritaire national du 15 mai 2007, le présent accord paritaire national entrera en vigueur le premier jour du deuxième semestre 2019.

Il sera procédé au dépôt du présent accord paritaire national dans les meilleurs délais ainsi qu'à la demande de son extension conformément à l'article L. 2261-15 du code du travail.

Fait à Suresnes, le 25 juin 2019.

(Suivent les signatures.)

Série 1

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 3, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

CAP : Maintenance des véhicules :

- option A : voitures particulières ;
- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

CAP : Réparation des carrosseries

CAP : Peinture en carrosserie

CAP : Vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles

CAP : Employé de vente spécialisé, option C : service à la clientèle

BEP : Métiers de la relation aux clients et aux usagers

BEP : Métiers des services administratifs

BEPECASER

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

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

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

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

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

CQP : Opérateur service rapide

CQP : Mécanicien de maintenance automobile

CQP : Mécanicien de maintenance motocycles

CQP : Mécanicien cycles

CQP : Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels

CQP : Mécanicien collision

CQP : Tôlier ferreur

CQP : Peintre préparateur

CQP : Magasinier

CQP : Opérateur préparation véhicules

CQP : Opérateur station-service

CQP : Dépanneur-remorqueur VL

CQP : Démoniteur automobile
CQP : Agent d'opérations location
CQP : Agent d'exploitation de stationnement
CQP : Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels
CQP : Opérateur vitrage
CQP : Débosseleur sans peinture
CQP : Agent technique location longue durée

Série 2

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 6, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

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

Mention complémentaire au CAP : Réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques

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

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

Bac professionnel : Maintenance des véhicules

préparé sous statut scolaire :

- option A : voitures particulières ;
- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

Bac professionnel : Réparation des carrosseries

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Vente prospection – négociation – suivi de clientèle (précédemment bac professionnel vente)

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Gestion – administration

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Commerce

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Accueil – relations clients et usagers

préparé sous statut scolaire

BEPECASER : Avec mention « groupe lourd » ou « 2 roues »

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

(précédemment titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien(ne) après-vente automobile)

CQP : Démoniteur automobile spécialiste

CQP : Opérateur spécialiste service rapide

CQP : Mécanicien spécialiste automobile
CQP : Mécanicien spécialiste motocycles
CQP : Tôlier spécialiste
CQP : Peintre spécialiste
CQP : Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires ou magasinier-vendeur PRA ou vendeur boutique PRA.
CQP : Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels
CQP : Dépanneur-remorqueur PL
CQP : Mécanicien spécialiste cycles
CQP : Rénovateur véhicules d'occasion
CQP : Agent d'opérations location spécialiste
CQP : Contrôleur technique VL
CQP : Contrôleur technique PL
CQP : Vendeur motocycles
CQP : Opérateur de stationnement
CQP : Mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels
CQP : Électricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels
CQP : Metteur en main de véhicule
CQP : Électricien spécialiste automobile
CQP : Opérateur spécialiste station-service
CQP : Débosseleur sans peinture spécialiste
CQP : Opérateur vitrage spécialiste
CQP : Vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile

Série 3

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 9, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

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

Bac professionnel : Maintenance des véhicules

préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue :

- option A : voitures particulières ;
- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

Bac professionnel : Réparation des carrosseries

préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

Bac professionnel : Vente prospection – négociation – suivi de clientèle (précédemment bac professionnel vente)

préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

Bac professionnel : Gestion – administration

préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

Bac professionnel : Commerce

préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

Bac professionnel : Accueil – relations clients et usagers

préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

Titre de l'EPCRA : Commercial en automobile

Titre : Conseiller technique cycles (précédemment titre professionnel conseiller technique cycles)

Titre Professionnel : Enseignant de la conduite et de la sécurité routière

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

(précédemment en série 2 : titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : contrôleur technique automobile)

CQP : Technicien électronicien électricien automobile

CQP : Technicien confirmé motocycles

CQP : Tôlier confirmé

CQP : Peintre confirmé

CQP : Conseiller de vente confirmé pièces de rechange et accessoires ou magasinier-vendeur confirmé PRA ou vendeur boutique confirmé PRA.

CQP : Vendeur itinérant pièces de rechange et accessoires

CQP : Vendeur

CQP : Démonteur automobile confirmé

CQP : Technicien confirmé mécanique automobile

CQP : Contrôleur technique VL

CQP : Contrôleur technique PL

CQP : Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels

CQP : Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels

CQP : Technicien garantie après-vente

CQP : Opérateur vitrage confirmé

CQP : Chargé de clientèle location longue durée

CQP : Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques

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

Série 4

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 12, dans les conditions fixées par l'article 3.02 de la convention collective.

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

Titre Professionnel : Enseignant de la conduite et de la sécurité routière, avec CCS 1 « 2 roues » ou CCS 2 « groupe lourd »

CQP : Carrossier-peintre

CQP : Technicien expert après-vente automobile

CQP : Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels

CQP : Technicien expert après-vente motocycles

CQP : Spécialiste garantie après-vente

CQP : Contrôleur technique confirmé VL

CQP : Contrôleur technique confirmé PL

Série 5

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 17, dans les conditions fixées par l'article 3B.02 de la convention collective.

CQP : Coordinateur préparation de véhicules de location

CQP : Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement

Série 6

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 20, dans les conditions fixées par l'article 3B.02 de la convention collective.

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

BTS : Maintenance des véhicules :

- option A : voitures particulières ;
- option B : véhicules de transport routier ;
- option C : motocycles.

BTS : Support à l'action managériale

BTS : Assistant de manager à référentiel commun européen

BTS : Gestion de la PME

BTS : Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen

BTS : Comptabilité et gestion des organisations (précédemment BTS comptabilité et gestion)

BTS : Négociation et digitalisation de la relation client

BTS : Négociation et relation client

BTS : Management des unités commerciales

DUT : Gestion des entreprises et des administrations

DUT : Techniques de commercialisation

DUT : Gestion logistique et transport

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

BAFM

Brevet de maîtrise : Carrossier peintre en carrosserie

Brevet de maîtrise : Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile

CQP : Vendeur automobile confirmé
CQP : Vendeur confirmé véhicules utilitaires
CQP : Vendeur confirmé véhicules industriels
CQP : Réceptionnaire après-vente option VL
 (précédemment CQP réceptionnaire après-vente [dont option VUI])
CQP : Réceptionnaire après-vente option VUI
 (précédemment CQP réceptionnaire après-vente [dont option VUI])
CQP : Réceptionnaire après-vente du domaine d'activité de la carrosserie-peinture
CQP : Chef d'équipe atelier option VL
 (précédemment CQP chef d'équipe atelier [dont option VUI])
CQP : Chef d'équipe atelier option VUI
 (précédemment CQP chef d'équipe atelier [dont option VUI])
CQP : Chef d'équipe atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture
CQP : Chef d'équipe ventes pièces de rechange et accessoires
CQP : Chef de secteur vente itinérante pièces de rechange et accessoires
CQP : Chef d'équipe préparation livraison
CQP : Chef de station-service
CQP : Chef d'équipe atelier en démontage recyclage automobile
CQP : Chef de centre de contrôle technique VL
CQP : Chef de centre de contrôle technique PL
CQP : Chef de groupe opérationnel
CQP : Responsable d'exploitation de stationnement
CQP : Chef d'équipe motocycles
CQP : Agent de maîtrise atelier
CQP : Chef d'équipe vitrage ou chef d'atelier vitrage

Série 7

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 23, dans les conditions fixées par l'article 3B.02 de la convention collective.

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

CQP : Attaché commercial automobile
CQP : Attaché commercial sociétés
CQP : Attaché commercial véhicules utilitaires
CQP : Attaché commercial véhicules industriels
CQP : Gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier option VL
 (précédemment CQP : gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier [dont option VUI])

CQP : Gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier option VUI

(précédemment CQP : gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier [dont option VUI])

CQP : Gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture

CQP : Gestionnaire pièces de rechange et accessoires

CQP : Chef d'agence(s) de location

CQP : Conseiller commercial location longue durée

Série 8

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur le niveau I A, dans les conditions fixées par l'article 5.02 de la convention collective.

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

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

Licence professionnelle : Organisation, management des services de l'automobile (OMSA)

Licence Professionnelle : Management et gestion des organisations

Licence Professionnelle : Métiers de l'entrepreneuriat

Master : Management et administration des entreprises

Master : Droit, économie, gestion – mention management des PME-PMI

(précédemment master management des PME/PMI)

Master : Entrepreneuriat et management de projet

DCG

Diplôme d'ingénieur du CNAM : spécialité mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules

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

B.A.D.G.E. ESSCA : Manager de la distribution et des services automobiles

Titre visé grade de master de l'ESSCA : Majeure e-marketing, mobilités, automobile

(précédemment master de l'ESSCA majeure « e-marketing, mobilités, automobile »)

CQP : Conseiller des ventes automobiles

CQP : Conseiller des ventes sociétés

CQP : Conseiller des ventes véhicules utilitaires

CQP : Conseiller des ventes véhicules industriels

CQP : Cadre technique d'atelier option VL (précédemment CQQ : cadre technique d'atelier [dont option VUI])

CQP : Cadre technique d'atelier option VUI (précédemment CQP : cadre technique d'atelier [dont option VUI])

CQP : Cadre technique d'atelier option CP (précédemment CQP : cadre technique d'atelier [dont option VUI])

CQP : Cadre technique pièces de rechange et accessoires

CQP : Adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier option VL (précédemment CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier [dont option VUI])

CQP : Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier option VUI (précédemment CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier [dont option VUI])

CQP : Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier option CP (précédemment CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier [dont option VUI])

CQP : Chef après-vente option VL (précédemment CQP : chef après-vente [dont option VUI])

CQP : Chef après-vente option VUI (précédemment CQP : chef après-vente [dont option VUI])

CQP : Chef après-vente option CP (précédemment CQP : chef après-vente [dont option VUI])

CQP : Adjoint au chef des ventes

CQP : Chef des ventes

CQP : Adjoint au chef des ventes pièces de rechange et accessoires ou responsable de magasin

CQP : Chef des ventes pièces de rechange et accessoires

CQP : Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite

CQP : Responsable de centre(s) de recyclage automobile

CQP : Responsable de station(s)-service

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

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

Série 9 : anciennes certifications

Les titulaires des anciens diplômes et titres ci-dessous sont classés selon les modalités de la fiche de qualification correspondant à l'emploi occupé, en fonction de la pratique professionnelle qu'ils ont acquise depuis l'obtention de leur certification.

Série vide

SIGNIFICATION DES SIGLES

ANFA : Association nationale pour la formation automobile

B.A.D.G.E. : Bilan d'aptitude délivré par les grandes écoles

BAFM : Brevet d'aptitude à la formation des moniteurs

BEP : Brevet d'études professionnelles

BEPECASER : Brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière. *Le tronc commun du BEPECASER est supprimé à compter du 1^{er} janvier 2017 ; les mentions « groupe lourd » et « 2 roues » resteront accessibles jusqu'à fin 2019.*

BTS : Brevet de technicien supérieur

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle

CCS 1 : Certificat complémentaire de spécialisation, qui complète le titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, pour animer des actions de formation à la conduite en sécurité des véhicules motorisés à 2 roues en circulation et hors circulation

CCS 2 : Certificat complémentaire de spécialisation, qui complète le titre professionnel enseignant de la conduite et de la sécurité routière, pour animer des actions de formation à la conduite en sécurité des véhicules du groupe lourd en circulation et hors circulation

CNAM : Conservatoire national des arts et métiers

CP : Carrosserie-peinture

CQP : Certificat de qualification professionnelle

DCG : Diplôme de comptabilité et de gestion

DUT : Diplôme universitaire de technologie

EPCRA : École professionnelle du commerce des réseaux automobiles

ESCRA : École supérieure du commerce des réseaux automobiles

ESSCA : École supérieure des sciences commerciales d'Angers

GNFA : Groupement national pour la formation automobile

ISCAM : Institut supérieur de la communication, des affaires et du management

PL : Poids lourds

PRA : Pièces de rechange et accessoires

VL : Véhicules légers

VUI : Véhicules utilitaires et industriels

Mécanicien cycles

1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien cycles.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance des cycles.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

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

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

Assemblage et réglage des cycles neufs et occasions, visant la préparation à la route ;

- réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur les vélos à assistance électrique (VAE, vélomoteur...).

B. – Organisation et gestion de la maintenance :

B.1. – Organisation de la maintenance :

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

B.2. – Gestion de la maintenance :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile ou motocycle :
 - CAP maintenance des véhicules automobiles, option C : motocycles ;
 - *titre à finalité professionnelle mécanicien cycles (à créer) ;*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - mécanicien spécialiste motocycles (fiche A.6.1) ;
 - mécanicien spécialiste cycles (fiche A.6.5) ;
 - conseiller technique cycle (fiche A.9.5).
- transversale :
 - voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification :

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

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

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

A. – 1. – Activités liées à l'accueil :

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

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

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

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

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

B. – Activités de gestion et organisation :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - CQP *vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile* ;
 - BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

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

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

1. Dénomination de la qualification :

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

2. Objet de la qualification :

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

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

3. Contenu de la qualification :

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

A.1. – Activités liées à l'accueil :

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

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

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

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

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

B. – Activités de gestion et organisation :

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

C. – Activités de merchandising :

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

4. Extensions possibles dans la qualification :

- Tutorat de jeunes en formation alternée.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - *CQP vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile* ;
 - bac professionnel commerce ;
 - titre de l'EPCRA commercial en automobile,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.I.1),
- transversale :
 - voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification :

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

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

B. – Activités liées à la relation client :

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

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

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

4. Classement :

Cadre niveau 1, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

5. Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention *d'une des certifications suivantes* :
 - *licence professionnelle : « Organisation, management des services de l'automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;*
 - *CQP chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile ;*
 - *BADGE ESSCA : Manager 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 :
 - directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.II.1),
- transversale :
 - voir panorama.

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

1. Dénomination de la qualification :

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

2. Objet de la qualification :

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

3. Contenu de la qualification :

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

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

B. – Activités commerciales :

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

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

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

4. Classement :

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

5. Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5.02 d).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention *d'une des certifications suivantes* :
 - *titre visé grade de master de l'ESSCA majeure e-marketing, mobilités, automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;*
 - *licence professionnelle : « Organisation, management des services de l'automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;*
 - *CQP directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile ;*
 - *BADGE ESSCA : Manager 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 :

- transversale :
 - voir panorama.

Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques

1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques.

2. Objet de la qualification :

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

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

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- démontage et remontage de l'ensemble des éléments constitutifs du véhicule en identifiant les produits potentiellement dangereux ;
- toute activité de contrôle, d'entretien et de remise en état d'origine des pièces ;
- toute activité de maintenance, de mise au point et de restauration sur :
 - les moteurs thermiques, boîtes et ponts ;
 - les ensembles mécaniques et les éléments de liaison au sol ;
 - les systèmes électriques et les équipements périphériques (systèmes électroniques, pneumatiques, hydrauliques, de sécurité et de confort...),
- toute activité de diagnostic, de contrôles, réglages et essais, même en l'absence de documentation technique (sous contrôle hiérarchique).

B. – Organisation et gestion de l'intervention :

B.1. – Organisation de l'intervention :

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

B.2. – Gestion de l'intervention :

- établissement de tout document d'atelier utile.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - *CQP mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques* ;
- 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 :

- transversale :
- voir Panorama

Conseiller technique cycles

1. Dénomination de la qualification :

Conseiller technique cycles.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de conception de vélos personnalisés, de maintenance ainsi que de commercialisation des cycles, produits et accessoires.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques et commerciales :

- définition du produit (route/course, etc.) :
 - choix du cadre, des éléments du groupe et de la périphérie,
- préparation d'un vélo à la vente : assemblage des composants ;
- réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive relevant de l'entretien courant et périodique des cycles ;
- réalisation des interventions de maintenance corrective ;
- maintenance et commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE, vélomoteur...) ;
- commercialisation des produits et accessoires :
 - conseils d'utilisation des produits et accessoires,
- contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise :
 - réalisation de ventes complémentaires/réalisation de ventes à distance.

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

- gestion administrative des activités de commercialisation ;
- mise à jour de la documentation technique et commerciale ;
- facturation/encaissement ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- planification de l'intervention ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- maintenance et commercialisation des deux-roues motorisés ;
- gestion des stocks/participation aux inventaires ;
- aménagement et animation de lieux de vente/d'exposition... ;
- appui technique et/ou commercial aux collaborateurs ;
- tutorat de jeunes en formation alternée ;
- réalisation d'opérations de maintenance et de commercialisation portant sur les deux-roues motorisés.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance motocycles :
 - CAP maintenance des véhicules, option C : motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
- *titre à finalité professionnelle conseiller technique cycles*,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale
 - technicien expert (fiche Z.12.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise ;
 - maîtrise technique/chef d'équipe – chef de groupe (Z.20.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise,
- transversale :
 - voir panorama.

Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques

1. Dénomination de la qualification :

Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques.

2. Objet de la qualification :

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

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

Le titulaire de la qualification apporte un appui technique auprès des collaborateurs.

3. Contenu de la qualification :

A. – activités techniques :

- démontage et remontage de l'ensemble des éléments constitutifs du véhicule en identifiant les produits potentiellement dangereux ;
- toute activité de contrôle, d'entretien et de remise en état d'origine des pièces ;
- toute activité de maintenance, de mise au point et de restauration sur :
 - les moteurs thermiques, boîtes et ponts ;
 - les ensembles mécaniques et les éléments de liaison au sol ;
 - les systèmes électriques et les équipements périphériques (systèmes électroniques, pneumatiques, hydrauliques, de sécurité et de confort...),
- toute activité de diagnostic, de contrôles, réglages et essais, même en l'absence de documentation technique (sous contrôle hiérarchique) ;
- toute activité de transformation sur le véhicule en lien avec la réglementation et/ou les évolutions technologiques, sous contrôle hiérarchique.

B. – Organisation et gestion de l'intervention :

B.1. – Organisation de l'intervention :

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

B.2. – Gestion de l'intervention :

- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle ;
- En appui du supérieur hiérarchique, transmission d'informations techniques au client durant les différentes phases de rénovation ;
- établissement de tout document d'atelier utile.

B.3. – Fonction formation technique :

- appui technique aux salariés ;
- tutorat de jeunes en formation alternée.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - CQP technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques (*à créer*),
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - voir panorama,
- transversale :
 - voir panorama.

Mécanicien des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Mécanicien des services multimarques de l'après-vente automobile.

2. Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur des ensembles mécaniques ciblés.

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 ;
 - maintenance des organes de liaison au sol ;
 - contrôle/réglage et remplacement d'ensembles mécaniques ciblés,
- réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité sur la gestion moteur, incluant un contrôle et un codage de l'élément remplacé et/ou la réinitialisation du système ;
- pose d'accessoires sur véhicules.

B. – Activités d'organisation et de gestion de la maintenance :

- utilisation de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- application des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- établissement de tout document d'atelier utile.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - CQP mécanicien des services multimarques de l'après-vente automobile (*à créer*),
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - technicien des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.9.2),
- transversale :
 - voir panorama.

Technicien des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Technicien des services multimarques de l'après-vente automobile.

2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise toute activité de maintenance portant sur des ensembles mécaniques ciblés.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- toutes activités de maintenance des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées, portant sur :
 - contrôle/réglage et remplacement d'ensembles mécaniques ciblés ;
 - diagnostic de la gestion moteur et de la dépollution essence et diesel ;
 - diagnostic des systèmes électriques et électroniques ciblés : climatisation, freinage ;
 - pré-diagnostic sur systèmes électriques et électroniques,
- les opérations de maintenance et de diagnostic mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures ou l'identification de démarches se rapportant à :
 - l'établissement de diagnostics ;
 - la mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

B. – Activités d'organisation et de gestion de la maintenance :

- réception/transmission d'informations à caractère technique ;
- mise à jour de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- application des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise ;
- établissement de tout document d'atelier utile.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- appui technique aux équipes ;
- participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules ;
- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle ;
- interventions sur véhicules électriques et hybrides ou sur équipements nécessitant une habilitation.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières) ;
 - CQP technicien des services multimarques de l'après-vente automobile (*à créer*) ;
 - CQP technicien électricien électronique automobile ;
 - CQP technicien confirmé mécanique automobile,

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

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - technicien expert des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.12.2) ;
 - technicien expert après-vente automobile (fiche A.12.2),
- transversale :
 - voir panorama.

Technicien expert des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Technicien expert des services multimarques de l'après-vente automobile.

2. Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise toute activité de maintenance portant sur les systèmes mécaniques, électriques et électroniques ciblés.

Il assure la fonction de référent technique de l'atelier et peut apporter un appui technique dans les phases d'accueil et de restitution du véhicule.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques :

- toutes activités de maintenance des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées, portant sur :
 - contrôle/réglage et remplacement d'ensembles mécaniques ;
 - diagnostic de la gestion moteur et de la dépollution essence et diesel ;
 - diagnostic des systèmes électriques et électroniques ciblés : climatisation, freinage ;
 - analyse de dysfonctionnements sur systèmes mécaniques et systèmes électriques et électroniques ciblés ;
 - interventions sur véhicules électriques et hybrides ou sur équipements nécessitant une habilitation électrique,
- les opérations de maintenance et de diagnostic mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures ou l'identification de démarches se rapportant à :
 - établissement de diagnostics ;
 - mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

B. – Activités d'organisation et de gestion de la maintenance :

B.1. – Organisation de la maintenance :

- réception/transmission d'informations à caractère technique ;
- mise à jour de la documentation technique ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- application des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2. – Gestion de la maintenance :

- établissement de tout document d'atelier utile ;
- appui ponctuel dans les opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

B.3. – Fonction formation technique :

- appui technique aux équipes ;
- tutorat de jeunes en formation alternée.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :

- bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières) ;
- CQP technicien expert des services multimarques de l'après-vente automobile (*à créer*) ;
- CQP technicien expert après-vente automobile,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - réceptionnaire après-vente/chef d'équipe atelier/chef d'équipe motocycles (fiche A.20.1) ;
 - agent de maîtrise atelier (fiche A.20.2) ;
 - chef d'équipe atelier/chef d'équipe après-vente/chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.20.2),
- transversale :
 - voir panorama.

Chef d'équipe atelier/chef d'équipe après-vente/chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile

1. Dénomination de la qualification :

Chef d'équipe atelier des services multimarques de l'après-vente automobile.

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

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

2. Objet de la qualification :

Le chef d'équipe atelier/chef d'équipe après-vente/chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile intervient en appui d'un responsable hiérarchique, il réalise les activités ci-dessous.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités relatives au management :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs ;
- appui technique aux collaborateurs ;
- tutorat opérationnel et/ou fonctionnel des jeunes en formation alternée ;
- contribution à la préparation aux entretiens d'évaluation et aux entretiens professionnels ;
- contribution à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

B. – Activités liées à la relation client :

- en relais d'un responsable hiérarchique, ils participent à :
 - encaissement ;
 - gestion des litiges clients.

C. – Organisation fonctionnelle :

- contrôle de l'application des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise ;
- participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarche qualité.

D. – Particularités : chef d'équipe atelier, chef d'équipe après-vente, chef d'équipe vente :

Chef d'équipe atelier

- activité liée à la relation client :
 - accueil et conseil à la clientèle ;
 - établissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage ;
 - réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture ;
 - vente additionnelle sur les produits et les services ;
 - satisfaction et fidélisation de la clientèle,
- activités liées à l'organisation et la gestion d'un atelier :
 - participation à la gestion opérationnelle de l'atelier,
- organisation et planification des interventions ;
 - suivi et respect du tri sélectif ;
 - suivi du gaz de la climatisation, Suivi des fournitures atelier ;
 - réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules.

Chef d'équipe après-vente

- activité liée à la relation client :
 - participe à l'animation des chiffres atelier ;
 - gestion des remises commerciales,
- activités liées à l'organisation et la gestion d'un atelier :
 - participation à la gestion opérationnelle de l'atelier ;
 - suivi et respect du tri sélectif ;
 - suivi du gaz de la climatisation ;
 - suivi des fournitures atelier,
- organisation fonctionnelle de l'atelier :
- participation à l'amélioration continue de performance en CA et/ou fonctionnelle (méthode de travail, ergonomie, gestion des outils...).

Chef d'équipe vente

- activité liée à la relation client :
 - établissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage ;
 - participe à l'animation des chiffres vente ;
 - gestion des remises commerciales ;
 - satisfaction et fidélisation de la clientèle,
- activités liées à l'organisation et la gestion des ventes
 - gestion opérationnelle vente ;
 - suivi et gestion des inventaires ;
 - suivi du stock de produits selon les règles de l'enseigne ;
 - contrôle de l'implantation des rayons ;
 - contrôle des promotions et de la mise en place de la signalétique promotionnelle conformément aux préconisations de l'enseigne,
- organisation fonctionnelle vente :
 - participation à l'amélioration continue de performance en CA et/ou fonctionnelle (Satisfaction et fidélisation de la clientèle...).

4. Extensions possibles dans la qualification :

- participation au recrutement ;
- élaboration et suivi du plan de formation.

5. Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20 ;
- échelons majorés accessibles : 21/22 :
 - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
 - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6. Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - CQP chef d'équipe atelier/chef d'équipe après-vente/chef d'équipe vente des services multi-marques de l'après-vente automobile (*à créer*) ;
 - CQP chef d'équipe atelier,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.I.1),
- transversale :
 - voir panorama.

Tôlier confirmé

Tôlier véhicules anciens et historiques

1. Dénomination de la qualification :

Tôlier confirmé.

Tôlier véhicules anciens et historiques.

2. Objet de la qualification :

Le tôlier confirmé réalise l'ensemble des interventions en carrosserie. L'exercice de l'activité inclut le diagnostic des déformations d'un véhicule accidenté ainsi que les interventions sur éléments de structure.

Le tôlier véhicules anciens et historiques réalise des opérations de rénovation et de reconstruction d'éléments de carrosserie qui requièrent la maîtrise des anciennes technologies et la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques *en carrosserie* :

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

B. – Organisation et gestion de l'intervention :

B.1. – Organisation de l'intervention :

- planification de l'intervention ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2. – Gestion de l'intervention :

- établissement de tout document d'atelier utile.

C. – Particularités *tôlier confirmé et tôlier véhicules anciens et historiques* :

Mécanique collision du tôlier confirmé :

- contrôle des déformations d'un véhicule/interventions sur éléments de structure ;
- dépose/pose d'organes mécaniques/d'éléments d'habillage (planches de bord...)/d'organes électriques électroniques nécessaires à la réalisation de l'intervention soumise éventuellement à réglementation ;
- conseils techniques et d'utilisation à la clientèle ;
- établissement de devis, d'OR ;
- mise à jour et classement de la documentation technique.

Tôlier véhicules anciens et historiques :

- rénovation ou reconstruction d'éléments liés à l'absence de pièces disponibles, en identifiant les produits potentiellement dangereux ;
- contrôle des déformations d'un véhicule/remise en ligne des structures ;
- utilisation de la documentation technique d'époque.

4. Extensions possibles dans la qualification :

- activités liées à la gestion de l'intervention :
 - participation à l'expertise ;
 - documentation des pièces de rechange ;
 - établissement de devis, d'OR,
- application peinture (si le titulaire de la qualification est détenteur du CAP peinture en carrosserie) ;
- appui technique aux salariés de l'atelier/tutorat de jeunes en formation alternée ;
- interventions sur structure VI.

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

Pour le tôlier confirmé

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - bac professionnel réparation des carrosseries, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue ;
 - CQP tôlier confirmé,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

Pour le tôlier véhicules anciens et historiques :

- soit par obtention de la certification suivante : CQP tôlier véhicules anciens et historiques (à créer) ;
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - carrossier-peintre (fiche B.12.1) ;
 - tôlier expert véhicules anciens et historiques (fiche B.12.1),
- transversale :
 - voir panorama.

Carrossier-peintre

Tôlier expert véhicules anciens et historiques

1. Dénomination de la qualification :

Carrossier-peintre.

Tôlier expert véhicules anciens et historiques.

2. Objet de la qualification :

Le carrossier peintre réalise l'ensemble des interventions en carrosserie et en peinture.

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

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

Le tôlier expert véhicules anciens et historiques réalise des opérations de rénovation et de reconstruction d'éléments de carrosserie qui requièrent la maîtrise des anciennes technologies et la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés. le titulaire de la qualification apporte un appui technique auprès des collaborateurs.

3. Contenu de la qualification :

A. – Activités techniques en carrosserie :

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

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

B. – Organisation et gestion de l'intervention :

B.1. – Organisation de l'intervention :

- planification de l'intervention ;
- agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage ;
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2. – Gestion de l'intervention :

- établissement de tout document d'atelier utile.

C. – Particularités carrossier-peintre et tôlier expert véhicules anciens et historiques

Carrossier-peintre

- protection et traitements de surfaces
- masticage, ponçage, apprêtage et marouflage ;
- réalisation de l'ensemble des activités peinture : détermination de la teinte à appliquer/réalisation de la teinte/application des sous-couches et des couches de finition ;
- mise à jour et classement de la documentation technique ;
- gestion du stock de produits peinture ;
- appui technique aux salariés de l'atelier/tutorat de jeunes en formation alternée ;
- établissement de devis, d'OR.
- conseils techniques et d'utilisation à la clientèle ;
- participation à l'expertise.

Tôlier expert véhicules anciens et historiques

- rénovation ou reconstruction d'éléments liés à l'absence de pièces disponibles, en identifiant les produits potentiellement dangereux ;
- utilisation de la documentation technique d'époque ;
- appui technique aux salariés de l'atelier/tutorat de jeunes en formation alternée ;
- transmission d'informations techniques au client durant les différentes phases de rénovation ;
- participation à la recherche documentaire technique d'époque.

4. Extensions possibles dans la qualification :

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

5. Classement :

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

6. Modes d'accès à la qualification :

Pour le carrossier-peintre :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - CQP carrossier-peintre,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

Pour le tôlier expert véhicules anciens et historiques :

- soit par obtention de la certification suivante :
 - CQP tôlier expert véhicules anciens et historiques (à créer),
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7. Possibilités d'évolution professionnelle :

- verticale :
 - réceptionnaire après-vente/chef d'équipe atelier (fiche A.20.1),
- transversale :
 - voir panorama.