

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 paritaire du 8 avril 2021**  
relatif à la modification anticipée d'une fiche de qualification du RNQSA

NOR : ASET2150478M

IDCC : 1090

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

**CNPA ;**

**FNA ;**

**ASAV,**

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

**CFTC ;**

**FGMM CFDT ;**

**FO métallurgie ;**

**FTM CGT ;**

**CFE-CGC métallurgie,**

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, stipulant notamment en ses articles 1<sup>er</sup>, 2 et 4 que les décisions de création, de modification et de suppression de fiches de qualification sont prises par accord paritaire national négocié et conclu lors de la dernière CPN du semestre ;

Vu la délibération paritaire n° 3-19 du 13 février 2019 relative au processus d'examen paritaire des qualifications professionnelles ;

Considérant l'importance du suivi des dispositifs de qualification pour chacune des filières existantes dans le RNQSA, et par conséquent la nécessité d'organiser une veille permanente dans ce domaine pour anticiper les évolutions qui concernent ces filières, selon un processus normalisé ;

Considérant le souhait des partenaires sociaux de la branche des services de l'automobile au sein de la commission paritaire nationale de :

- développer les capacités d'adaptation des entreprises de la branche et renforcer les actions visant à l'acquisition de nouvelles compétences ;
- déployer des actions de formation nécessaires au développement de l'employabilité des salariés dans la branche ;
- développer la professionnalisation des jeunes souhaitant s'insérer dans la branche ;
- renforcer l'attractivité de la qualification « Réceptionnaire après-vente », inscrite au RNQSA (fiche A. 20.1), ainsi que de la certification associée et ainsi tenir compte des besoins réels et des attentes des entreprises de la branche,

il a été convenu ce qui suit :

### **Article 1<sup>er</sup> | *Objet du présent accord***

À titre exceptionnel et dérogatoire, et au regard des besoins exprimés, les organisations sous-signées décident par le présent accord de procéder à la validation anticipée de la fiche de qualification « A. 20.1 », et ce sans attendre la tenue de la commission paritaire nationale du mois de juin 2021.

### **Article 2 | *Modifications apportées à la fiche du RNQSA***

Les modifications apportées à la fiche A. 20.1 du RNQSA, annexée au présent accord, apparaissent en gras et en italique. Ces dernières portent sur l'intitulé de la qualification.

### **Article 3 | *Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes***

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 4 | *Modalités d'application du présent accord et entreprises de moins de 50 salariés***

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 est applicable à l'ensemble des employeurs, sièges et établissements, quel que soit leur effectif, y compris les entreprises et établissements de moins de 50 salariés, dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

### **Article 5 | *Entrée en vigueur et extension***

Le présent accord paritaire national entrera en vigueur le lendemain de la signature de l'accord. 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 Meudon, le 8 avril 2021.*

(Suivent les signatures.)

## **Annexe** Fiche A. 20.1 « Conseiller client après-vente – Chef d’équipe atelier – Chef d’équipe motocycles »

### **Conseiller client après-vente – Chef d’équipe atelier – Chef d’équipe motocycles**

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

**Conseiller client** après-vente.

Chef d’équipe atelier.

Chef d’équipe motocycles.

#### **2. Objet de la qualification :**

– Le **conseiller client** 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 :**

A1 – 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.

A2 – 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 **conseiller client** après-vente

Le **conseiller client** 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 :

##### **Conseiller client** 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 : 21/22 ;
  - en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4 ;
  - en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.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 :
  - BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ;
  - Brevet de maîtrise : réparateur-gestionnaire en maintenance automobile ;
  - CQP chef d'équipe atelier option VL ;
  - CQP chef d'équipe atelier option VUI ;
  - CQP réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP) ;
  - **Titre à finalité professionnelle conseiller client après-vente option VL (à créer) ;**
  - CQP réceptionnaire après-vente option VUI ;
  - CQP chef d'équipe motocycles.
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

## 7. Possibilités d'évolution professionnelle :

– verticale :

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

– transversale : voir Panorama.