

Brochure n° 3034 | Convention collective nationale

**IDCC : 1090 | SERVICES DE L'AUTOMOBILE**  
**(Commerce et réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle,**  
**activités connexes, contrôle technique automobile, formation**  
**des conducteurs)**

**Accord du 24 juin 2021**

relatif au RNCSA et RNQSA pour le 2<sup>d</sup> semestre 2021

NOR : ASET2150759M

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 ;**

**CFE-CGC ;**

**FGMM CFDT ;**

**FTM CGT ;**

**FO métaux,**

d'autre part,

Les organisations soussignées,

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, 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 l'avenant n° 2, en date du 11 juillet 2017, à l'accord paritaire national du 15 mai 2007 relatif à l'actualisation du RNQSA et du RNCSA ;

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

Vu les délibérations paritaires n° 2-21, n° 3-21 du 26 janvier 2021 et n° 7-21 du 8 avril 2021 relatives aux évolutions des qualifications professionnelles et au calendrier des GTP pour l'année 2021 ;

Considérant les besoins des entreprises et des salariés de la branche exprimés lors des groupes techniques paritaires de l'ANFA organisés au cours du premier semestre 2021 ;

Considérant le souhait des partenaires sociaux de la branche des services de l'automobile au sein de la commission paritaire nationale de déployer les actions de formation nécessaires au développement de l'emploi et de l'employabilité dans la branche,

conviennent de ce qui suit :

## **Article 1<sup>er</sup> | Mise à jour du RNCSA du 2<sup>d</sup> semestre 2021**

Le RNCSA du 2<sup>d</sup> semestre 2021, faisant l'objet d'une mise à jour semestrielle, est ci-annexé.

## **Article 2 | Fiches modifiées du RNQSA**

Les fiches A.3.1, A.3.3, A.3.4, A.3.5, A.3.7, A.6.1, A.6.4, A.9.1, A.9.2, A.9.5, A.9.6, A.9.7, A.12.2, A.12.6, A.20.1, A.20.2, AC.II.1, AA.9.1, AA.9.2, AA.12.2, B.12.1, BC.II.1, C.3.1, C.6.1, C.9.1, C.12.1, C.20.1, C.20.2, C.23.1, C.23.2, CC.I.1, CC.I.2, CC.III.1, D.3.1, D.6.1, D.9.1, DC.I.1, DC.II.1, E.6.2, G.9.1, H.6.1, I.3.1, I.6.1, I.20.1, J.6.1, J.9.2, J.20.1, J.23.1, J.23.2, ZC.I.1, KC.I.5, ZC.II.1, ZC.III.1, ZC.IV.1, ci-annexées sont modifiées.

## **Article 3 | Identification des modifications apportées au RNQSA**

Les modifications des fiches visées à l'article 2 sont repérées en caractères italiques gras dans le corps des fiches.

## **Article 4 | Précisions relatives à la fiche E.6.2 « Conseiller en livraison de véhicules »**

Les organisations soussignées décident que le « conseiller en livraison de véhicules » (précédemment dénommé « Metteur en main »), exerçant les fonctions mentionnées dans la fiche « E.6.2 » telle que modifiée par le présent accord, sera positionné à l'échelon 9 au plus tard après 12 mois de pratique.

Les termes du présent article sont intégrés au 5 de la fiche E.6.2 annexée au présent accord.

## **Article 5 | Modalités d'application du présent accord**

Les organisations soussignées rappellent que le présent accord est un dispositif de branche, qui n'a pas vocation à faire l'objet d'adaptation 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 6 | 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 7 | Date d'entrée en vigueur**

Conformément à l'avenant n° 2 du 11 juillet 2017 modifiant les articles 5 et 8 de l'accord paritaire national du 15 mai 2007 susvisé, le présent accord paritaire national entrera en vigueur le premier jour du 2<sup>d</sup> semestre 2021.

## **Article 8 | Demande d'extension**

Les organisations soussignées conviennent de procéder dans les meilleurs délais aux démarches nécessaires en vue de l'extension du présent avenant conformément aux dispositions réglementaires applicables conformément à l'article L. 2261-15 du code du travail.

*Fait à Meudon, le 24 juin 2021.*

(Suivent les signatures.)

## RÉPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 2<sup>e</sup> SEMESTRE 2021

Lorsque le **code** d'une fiche est indiqué en **italiques gras**, cela signifie que la dénomination ou le contenu de cette fiche a été modifié par rapport à l'édition précédente.

Lorsque **l'intitulé et le code** sont indiqués en **italiques gras**, cela signifie qu'il s'agit d'une fiche nouvelle par rapport à l'édition précédente.

Ces modifications sont repérées de la même façon dans les fiches elles-mêmes.

### MAINTENANCE

– Mécanicien de maintenance automobile / mécanicien de maintenance VUI / mécanicien de maintenance motocycles .....	<b>A.3.1</b>
– Opérateur service rapide .....	<b>A.3.3</b>
– Opérateur maintenance pneumatiques VI .....	<b>A.3.4</b>
– Mécanicien cycles .....	<b>A.3.5</b>
– Opérateur vitrage .....	<b>A.3.7</b>
– Mécanicien spécialiste automobile / mécanicien spécialiste VUI / mécanicien spécialiste motocycles .....	<b>A.6.1</b>
– Électricien spécialiste automobile / électricien spécialiste VUI .....	A.6.2
– Opérateur spécialiste service rapide .....	A.6.3
– Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI .....	<b>A.6.4</b>
– Mécanicien spécialiste cycles .....	A.6.5
– Opérateur vitrage spécialiste .....	A.6.7
– Technicien confirmé mécanique automobile / Technicien confirmé mécanique VUI .....	<b>A.9.1</b>
– Technicien électricien électronique automobile / technicien confirmé VUI / technicien confirmé motocycles .....	<b>A.9.2</b>
– Conseiller technique cycles .....	<b>A.9.5</b>
– Technicien garantie après-vente .....	<b>A.9.6</b>
– Opérateur vitrage confirmé .....	<b>A.9.7</b>
– Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques .....	A.9.8
– Technicien expert après-vente automobile / technicien expert après-vente VUI / technicien expert après-vente motocycles .....	<b>A.12.2</b>
– Spécialiste garantie après-vente .....	<b>A.12.6</b>
– Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques .....	A.12.8
– Réceptionnaire <b>Conseiller client</b> après-vente / chef d'équipe atelier / chef d'équipe motocycles .....	<b>A.20.1</b>
– Agent de maîtrise atelier .....	<b>A.20.2</b>
– Chef d'équipe vitrage / chef d'atelier vitrage .....	A.20.7
– Gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier .....	A.23.1
– Cadre technique d'atelier .....	A.C.I.1
– Adjoint au chef après-vente/ responsable d'atelier .....	<b>A.C.II.1</b>
– Chef après-vente .....	A.C.III.1

### SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

– Vendeur-conseil magasin smava .....	AA.6.1
– Mécanicien smava .....	AA.6.2
– Vendeur-conseil magasin confirmé smava .....	<b>AA.9.1</b>
– Technicien smava .....	<b>AA.9.2</b>
– Technicien expert smava .....	<b>AA.12.2</b>
– Chef d'équipe atelier / Chef d'équipe après-vente / Chef d'équipe vente smava .....	AA.20.2
– Chef de centre smava .....	AA.C.I.1
– Directeur de site smava .....	AA.C.II.1

### CARROSSERIE – PEINTURE

– Préparateur en peinture .....	B.3.2
– Mécanicien collision .....	B.3.3
– Débosseleur sans peinture .....	B.3.4

– Tôlier spécialiste .....	B.6.1
– Peintre spécialiste .....	B.6.2
– Débosseleur sans peinture spécialiste .....	B.6.4
– Tôlier confirmé / Tôlier véhicules anciens et historiques .....	B.9.1
– Peintre confirmé .....	B.9.2
– Carrossier peintre / Tôlier expert véhicules anciens et historiques .....	<b>B.12.1</b>
– Réceptionnaire après-vente/chef d'équipe atelier .....	B.20.1
– Gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier .....	B.23.1
– Cadre technique d'atelier .....	B.C.I.1
– Adjoint au chef après-vente/ responsable d'atelier .....	<b>B.C.II.1</b>
– Chef après-vente .....	B.C.III.1

### VENTE DE VÉHICULES

– Hôte d'accueil / chargé d'accueil .....	<b>C.3.1</b>
– Assistant de vente automobile / vendeur motocycles .....	<b>C.6.1</b>
– Vendeur .....	<b>C.9.1</b>
– Conseiller en financement .....	<b>C.12.1</b>
– Vendeur automobile confirmé .....	<b>C.20.1</b>
– Vendeur confirmé véhicules industriels / vendeur confirmé véhicules utilitaires .....	<b>C.20.2</b>
– Attaché commercial .....	<b>C.23.1</b>
– Attaché commercial véhicules industriels / attaché commercial véhicules utilitaires .....	<b>C.23.2</b>
– Conseiller des ventes .....	<b>C.C.I.1</b>
– Conseiller des ventes véhicules industriels / conseiller des ventes véhicules utilitaires .....	<b>C.C.I.2</b>
– Adjoint au chef des ventes .....	C.C.II.1
– Chef des ventes (VP/VU/VI) .....	<b>C.C.III.1</b>

### VENTE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

– Magasinier .....	<b>D.3.1</b>
– Magasinier-vendeur PRA / conseiller de vente PRA / vendeur boutique PRA .....	<b>D.6.1</b>
– Magasinier-vendeur confirmé PRA / conseiller de vente confirmé PRA / vendeur boutique / confirmé PRA .....	<b>D.9.1</b>
– Vendeur itinérant PRA .....	D.9.2
– Chef d'équipe ventes PRA / chef de secteur vente itinérante PRA .....	D.20.1
– Gestionnaire PRA .....	D.23.1
– Cadre technique PRA .....	<b>D.C.I.1</b>
– Adjoint au chef des ventes PRA / responsable de magasin .....	<b>D.C.II.1</b>
– Chef des ventes PRA .....	D.C.III.1

### PRÉPARATION / RÉNOVATION DES VÉHICULES

– Opérateur préparation véhicules .....	E.3.1
– Rénovateur VO .....	E.6.1
– Metteur en main de véhicule <b>Conseiller en livraison de véhicules</b> .....	<b>E.6.2</b>
– Chef d'équipe préparation-livraison .....	E.20.1

### DÉPANNAGE - REMORQUAGE

– Dépanneur - remorqueur VL .....	F.3.1
– Dépanneur - remorqueur PL .....	F.6.1

### **CONTRÔLE TECHNIQUE**

– Contrôleur technique des véhicules .....	<b>G.9.1</b>
– Contrôleur technique confirmé des véhicules .....	G.12.1
– Chef de centre contrôle technique des véhicules .....	G.20.1

### **DÉMONTAGE - RECYCLAGE**

– Démonteur automobile .....	H.3.1
– Démonteur automobile spécialiste .....	<b>H.6.1</b>
– Démonteur automobile confirmé .....	H.9.1
– Chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile .....	H.20.1
– Responsable de centre(s) de recyclage automobile .....	H.C.I.1

### **STATION SERVICE**

– Opérateur station-service .....	<b>I.3.1</b>
– Opérateur spécialiste station-service .....	<b>I.6.1</b>
– Chef de station-service / adjoint au responsable de station(s)-service .....	<b>I.20.1</b>
– Responsable de station(s)-service .....	I.C.I.1

### **LOCATION DE VÉHICULES**

– Agent d'opérations location .....	J.3.1
– Agent technique location longue durée .....	J.3.2
– Agent d'opérations location spécialiste .....	<b>J.6.1</b>
– Chargé de clientèle location longue durée .....	<b>J.9.2</b>
– Coordinateur préparation de véhicules de location .....	J.17.1
– Chef de groupe opérationnel .....	<b>J.20.1</b>
– Chef d'agence(s) de location .....	<b>J.23.1</b>
– Conseiller commercial location longue durée .....	<b>J.23.2</b>

### **ÉCOLES DE CONDUITE**

– Enseignant de la conduite automobile .....	K.3.1
– Enseignant de la conduite deux roues / groupe lourd .....	K.6.1
– Coordinateur d'enseignements auto .....	K.6.2
– Formateur du transport routier .....	K.6.3
– Formateur conduite d'engins .....	K.6.4
– Coordinateur d'enseignements moto / Coordinateur d'enseignements groupe lourd .....	K.9.2
– Enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile .....	K.9.5
– Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » / Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » .....	K.12.5
– Formateur d'enseignants .....	K.20.1
– Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite automobile .....	K.20.5
– Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » / Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » .....	K.20.6
– Formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières .....	K.23.1
– Directeur pédagogique .....	K.C.I.1
– Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite .....	<b>K.C.I.5</b>

### **PARKINGS**

– Agent d'exploitation de stationnement .....	L.3.1
– Opérateur de stationnement .....	L.6.1
– Assistant d'exploitation de stationnement / adjoint au responsable d'exploitation de stationnement ...	L.17.1
– Responsable d'exploitation de stationnement .....	L.20.1

### **SECRÉTARIAT**

– Employé administratif .....	M.3.1
– Secrétaire .....	M.6.1
– Secrétaire confirmé .....	M.9.1
– Assistant de direction / chef de groupe administratif .....	M.20.1

### **COMPTABILITÉ**

– Employé de comptabilité .....	N.3.1
– Comptable .....	N.6.1
– Comptable confirmé .....	N.9.1
– Chef de groupe de comptabilité .....	N.20.1
– Gestionnaire de comptabilité .....	N.23.1
– Cadre de comptabilité .....	N.C.I.1
– Adjoint au chef de comptabilité / responsable de comptabilité .....	N.C.II.1
– Chef de comptabilité .....	N.C.III.1

### **QUALIFICATIONS GÉNÉRIQUES**

– Opérateur .....	Z.3.1
– Opérateur spécialiste .....	Z.6.1
– Opérateur confirmé .....	Z.9.1
– Technicien expert .....	Z.12.1
– Coordinateur .....	Z.17.1
– Maîtrise technique / chef d'équipe - chef de groupe .....	Z.20.1
– Gestionnaire .....	Z.23.1
– Cadre technique .....	<b>Z.C.I.1</b>
– Cadre expert / adjoint au chef de service .....	<b>Z.C.II.1</b>
– Chef de service .....	<b>Z.C.III.1</b>
– Cadre dirigeant .....	<b>Z.C.IV.1</b>

# REPertoire NATIONAL DES CERTIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE – 2<sup>e</sup> semestre 2021

## 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

**CAP** : Equipier polyvalent du commerce

**BEP** : Métiers de la relation aux clients et aux usagers

**BEP** : Métiers des services administratifs

**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)

**Titre à finalité professionnelle** : Mécanicien cycles (enregistré au RNCP sous le n° 34346) (précédemment : CQP : Mécanicien cycles)

**CQP** : Opérateur service rapide

**CQP** : Mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34334)

**CQP** : Mécanicien de maintenance motocycles

**CQP** : Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels

**CQP** : Mécanicien collision

**CQP** : Préparateur en peinture

(Précédemment : Peintre préparateur)

**CQP** : Magasinier

**CQP** : Opérateur préparation véhicules

**CQP** : Opérateur station-service

**CQP** : Dépanneur-remorqueur VL

**CQP** : Démonteur-dépollueur automobile

(Précédemment : CQP Démonteur automobile)

**CQP** : Agent d'opérations location

**CQP** : Agent d'exploitation de stationnement

**CQP** : Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels

**CQP** : Opérateur vitrage (enregistré au RNCP sous le n° 34265)

**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 § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 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*

**Bac professionnel :** Métiers du commerce et de la vente

*préparé sous statut scolaire*

**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 :** Démonteur automobile spécialiste (enregistré au RNCP sous le n° 34347, sous l'intitulé « CQP Démonteur Automobile »)

**CQP :** Opérateur spécialiste service rapide

**CQP :** Mécanicien spécialiste automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34320, sous l'intitulé « CQP Mécanicien automobile »)

**CQP :** Mécanicien spécialiste motocycles

**CQP :** Tôlier spécialiste

**CQP :** Peintre spécialiste

**CQP :** Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires ou Magasinier-vendeur P.R.A. ou Vendeur boutique P.R.A.

**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 :** 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

**CQP** : Mécanicien 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 § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 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*

**Bac professionnel** : Métiers du commerce et de la vente  
*préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue*

**Titre de l'EPCRA** : Commercial en automobile

**Titre à finalité professionnelle** : Conseiller technique cycles (enregistré au RNCP sous le n° 34197)  
(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 de véhicules légers  
(Précédemment Contrôleur technique automobile de véhicule léger)  
(Précédemment - en série 2 - Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Contrôleur technique automobile)

**CQP** : Technicien électricien électronicien automobile (enregistré au RNCP sous le n° 31321, sous l'intitulé « CQP Technicien après-vente 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 P.R.A. ou vendeur boutique confirmé P.R.A.

**CQP** : Vendeur itinérant pièces de rechange et accessoires

**CQP** : Vendeur

**CQP** : Démonteur automobile confirmé

**CQP** : Technicien confirmé mécanique automobile

**CQP** : Contrôleur technique VL (enregistré au RNCP sous le n° 34252)

**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 (enregistré au RNCP sous le n° 34263, sous l'intitulé « CQP Technicien vitrage »)

**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

**CQP** : Tôlier véhicules anciens et historiques

**CQP** : Technicien 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 § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 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 « deux roues » ou CCS 2 « groupe lourd »

**Titre à finalité professionnelle** : Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34322)  
(précédemment : **CQP** : Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP))

**CQP** : Carrossier-peintre

**CQP** : Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP)

**CQP** : Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (enregistré au RNCP sous le n° 34367)

**CQP** : Technicien expert après-vente motocycles

**CQP** : Spécialiste garantie après-vente

**CQP** : Contrôleur technique confirmé VL

**CQP** : Contrôleur technique confirmé PL

**CQP** : Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques

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

**CQP** : Tôlier expert véhicules anciens et historiques

## 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 § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 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** : Gestion de la PME

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

**BTS** : Négociation et digitalisation de la relation client

**BTS** : Management commercial opérationnel  
(précédemment : 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

**Titre de l'EPCRA** : Commercial en automobile  
(précédemment en série 3)

**BAFM**

**Brevet de maîtrise** : Carrossier peintre en carrosserie

**Brevet de maîtrise** : Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile

**Titre à finalité professionnelle** : Vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34344)  
(précédemment : CQP : Vendeur automobile confirmé (enregistré au RNCP sous l'intitulé « CQP Vendeur Automobile »))

**Titre à finalité professionnelle** : Réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP sous le n° 35012)  
(précédemment CQP : Réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP)  
(précédemment CQP : Réceptionnaire après-vente (dont option VUI))

**CQP** : Vendeur confirmé véhicules utilitaires

**CQP** : Vendeur confirmé véhicules industriels

**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 § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 6 « modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.*

**Titre à finalité professionnelle** : Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières

**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 § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 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 R.N.Q.S.A.) :**

Licence, ou **certification de niveau équivalent** correspondant aux qualifications de branche (niveaux I à IV du R.N.Q.S.A.).

Licence professionnelle : Organisation, Management des Services de l'Automobile (OMSA)

**BUT : Techniques de commercialisation (à partir de la rentrée 2021)**

**BUT : Gestion logistique et transport (à partir de la rentrée 2021)**

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 CQP : 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 (enregistré au RNCP sous le n° 35279)

**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.*

### BEPECASER

**BEPECASER** : Avec mention "groupe lourd" ou "2 roues"

**CQP** : Tôlier ferreur

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

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

### BAFM

**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))

\*\*\*\*\*

## 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<sup>er</sup> janvier 2017; les mentions « groupe lourd » et « deux roues » resteront accessibles jusqu'à fin 2019.*

**BTS** : Brevet de Technicien Supérieur

**BUT** : Bachelor Universitaire de Technologie

**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 deux 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 DE MAINTENANCE AUTOMOBILE**  
**MECANICIEN DE MAINTENANCE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS**  
**MECANICIEN DE MAINTENANCE MOTOCYCLES**

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

Mécanicien de maintenance automobile  
 Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels  
 Mécanicien de maintenance motocycles

**2/ Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités :

Cas des V.P. et motocycles

. de maintenance des véhicules.

Cas des véhicules utilitaires et industriels

. de maintenance des véhicules et équipements.

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et/ou périodique des véhicules.  
 Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

- Utilisation de la documentation technique ;

- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage ;

- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance

- Établissement de tout document d'atelier utile.

C - Particularités véhicules industriels et motocycles :

Véhicules utilitaires et industriels :

- Préparation des véhicules aux contrôles périodiques (par utilisation de check list) ;

- Entretien d'équipements spécifiques (hayons / malaxeurs / grues de manutention,...).

Secteur motocycles :

- Assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs, visant la préparation à la route ;

- Contrôle et essai des V.O. ;

- Pose d'accessoires sur véhicules prééquipés ou non.

**4/ Extensions possibles dans la qualification :**

- Réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur :

. le groupe motopropulseur et organes périphériques,

. les éléments de liaison au sol,

. les éléments de sécurité et de confort.

- Conseils d'utilisation à la clientèle ;

- Vente additionnelle de produits et services.

**5/ Classement :**

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3

- Échelons majorés accessibles : 4 / 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 (VP, VUI ou motocycles selon le cas) :

. CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles,

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

. Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) de maintenance automobile,

. Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) automobile,

. CQP mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34334*),

. CQP mécanicien de maintenance motocycles,

. CQP mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels.

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

**7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :

. mécanicien spécialiste automobile / mécanicien spécialiste motocycle / mécanicien spécialiste VUI (fiche A.6.1),

. opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3).

- Transversale :

Voir Panorama

## OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur service rapide.

### 2/ Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance des véhicules relevant du service rapide.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules.  
Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.
- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

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

B.2 - Gestion de la maintenance :

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

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur :
  - . les éléments de liaison au sol,
  - . les éléments de sécurité et de confort.
- Pose d'accessoires sur véhicules ;
- Proposition de forfaits ;
- 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 :
  - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières,
  - . CQP opérateur service rapide,
  - . CQP mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34334*),
- 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 :
  - . opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3),
  - . mécanicien spécialiste automobile (fiche A.6.1).
- Transversale :  
Voir Panorama

## OPÉRATEUR MAINTENANCE PNEUMATIQUES VÉHICULES INDUSTRIELS

### 1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels

### 2/ Objet de la qualification :

Réalisation de prestations techniques liées aux pneumatiques *de véhicules industriels*. L'exercice de l'activité est réalisé en centre de service et/ou sur site client *et/ou en situation de dépannage extérieur*.

### 3/ Contenu de la qualification :

#### A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions liées à la maintenance des pneumatiques : montage / démontage / équilibrage / recreusage / permutations... ;
- Contrôle des pressions et mise aux normes ;
- Orientation *et évaluation de la valorisation* des pneus démontés.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles nécessitent l'utilisation d'équipements adaptés. *Ces opérations prennent en compte les pneumatiques connectés (TPMS, RFID, ...).*

#### B - Activités de service :

##### B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :

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

##### B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :

- . ~~accueil clientèle~~ *relation-usagers utilisateurs* / détection des besoins / conseils d'utilisation,
- . réception / contrôle / stockage des produits et marchandises,
- . établissement de tous documents utiles (fiche d'intervention, bon de travail...).

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Réalisations d'opérations relevant de l'entretien courant de véhicules (VL / VUL / motocycles) ;
- Dépannages extérieurs ;
- Interventions pneumatiques sur matériel agricole ou de Génie Civil.
- ~~Participation à tous travaux spécifiques (sur demande du responsable hiérarchique).~~

### 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 :
  - . CAP maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier,
  - . CQP opérateur maintenance pneumatiques VI,
- 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 :
  - . opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels (fiche A.6.4),
  - . opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3),
  - . mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels (fiche A.6.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama



## MÉCANICIEN CYCLES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Mécanicien cycles

### 2/ Objet de la qualification :

Réalisation d'activités d'assemblage et de maintenance des cycles neufs et usagés.

### 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).

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 :

- 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 :
  - . 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 mécanicien cycles (enregistré au RNCP *sous le n° 34346*), par accès direct ou via un parcours global incluant le dispositif Opérateur Réparateur Mécanicien Cycles ORMC (Académie du vélo),
- 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 cycles (fiche A.9.5).
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## OPÉRATEUR VITRAGE

### 1/ **Dénomination de la qualification :**

Opérateur vitrage

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

L'opérateur vitrage assure le remplacement et les réparations de vitrages sur tous types de véhicules.

### 3/ **Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions courantes de réparation et de remplacement de vitrages telles que la dépose et pose de pare-brise à joint ou collés, le démontage et remontage de vitres latérales / lunettes arrière, toit panoramique, et autres vitrages, la réparation de tous types de pare-brise, le démontage / remontage / réglage des optiques de phares et le cas échéant leur rénovation, ainsi que le gravage de vitrages, la pose de protection de dépannage, le nettoyage des bris de verre dans le véhicule.
- Les opérations de réparation et de remplacement de vitrages mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

Remplacement et réglages d'accessoires liés au vitrage et/ou à la signalisation des véhicules.

B - Activités de service :

- Activités en relation avec l'organisation des interventions :
  - . utilisation de la documentation technique,
  - . agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage et des équipements,
  - . application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise.
- Activités en relation avec la gestion des interventions :
  - . accueil et conseil de la clientèle,
  - . établissement de tous documents utiles,
  - . vente additionnelle en lien avec l'intervention.

### 4/ **Extensions possibles dans la qualification :**

- Participation à la gestion des stocks,
- Interventions à l'extérieur par le biais d'unités mobiles,
- Encaissement.

### 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 :
  - . CQP opérateur vitrage (enregistré au RNCP *sous le n° 34265*),
  - . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : carrossier réparateur,
  - . CAP réparation des carrosseries.
- 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 SPÉCIALISTE AUTOMOBILE**  
**MÉCANICIEN SPÉCIALISTE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS**  
**MÉCANICIEN SPÉCIALISTE MOTOCYCLES**

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

Mécanicien spécialiste automobile  
 Mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels  
 Mécanicien spécialiste motocycles

**2/ Objet de la qualification :**

- Réalisation d'activités de maintenance préventive et corrective :  
Cas des VP et motocycles :
  - . des véhicules,Cas des véhicules utilitaires et industriels :
  - . des véhicules et équipements,
- Dans les deux cas, les activités de maintenance citées incluent un diagnostic de premier niveau de complexité.
- Le mécanicien spécialiste peut exercer son activité dans des unités mécaniques, ou spécifiques de maintenance V.O., ou de carrosserie-peinture.

**3/ Contenu de la qualification :**

- A - Activités techniques :
- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées :
    - . entretien courant et périodique des véhicules,
    - . diagnostic / dépose-pose / contrôle et réglage d'ensembles mécaniques.
  - Réalisation d'interventions incluant un diagnostic de premier niveau de complexité portant sur :
    - . le contrôle / réglage des moteurs thermiques,
    - . les éléments de liaison au sol.
  - Pose d'accessoires sur véhicules.
- B - Organisation et gestion de la maintenance :
- B.1 - Organisation de la maintenance :
- . utilisation de la documentation technique,
  - . agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
  - . application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.
- B.2 - Gestion de la maintenance :
- . établissement de tout document d'atelier utile,
  - . conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle.
- C - Particularités véhicules industriels et motocycles :
- Véhicules utilitaires et industriels :
- Maintenance et réparation d'organes / d'équipements,
- Secteur motocycles :
- Assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs visant la préparation à la route ;
  - Réfection des véhicules d'occasion / réalisation d'essais ;
  - Contrôle de la partie cycles ;
  - Soudage et assemblage d'éléments.

**4/ Extensions possibles dans la qualification :**

- Interventions d'un premier niveau de complexité portant sur les systèmes électriques / électroniques / pneumatiques / hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité des véhicules ;
- Réalisation d'essais ;
- Dépannage et remorquage, ponctuellement, de véhicules (selon le cas : VL ou VUI).

Cas du VUL :

- . pose d'équipements spécifiques (hayons / groupes hydrauliques...),
- . réalisation ponctuelle d'aménagements spécifiques (incluant les techniques de soudage et d'assemblage).

**5/ Classement :**

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Échelons majorés accessibles : 7 / 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, dans le domaine de la maintenance automobile (VP, VI ou motocycles selon le cas) :
  - CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - Mention complémentaire au CAP :
    - . réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques,
    - . ou maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements,
    - . ou maintenance des systèmes embarqués de l'automobile,
  - Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (selon le cas), préparé sous statut scolaire,

- Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien(ne) électromécanicien(ne) automobile,
- CQP mécanicien spécialiste automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34320*, sous l'intitulé « CQP mécanicien automobile »),
- CQP mécanicien spécialiste motocycles,
- CQP mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3)

**7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - technicien confirmé mécanique automobile / technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.1),
  - technicien électricien électronicien automobile / technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels / technicien confirmé motocycles (fiche A.9.2),
  - technicien garantie après-vente (fiche A.9.6).
- Transversale :  
Voir Panorama

## OPÉRATEUR SPÉCIALISTE MAINTENANCE PNEUMATIQUES VÉHICULES INDUSTRIELS

### 1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels

### 2/ Objet de la qualification :

Réalisation de prestations techniques liées aux pneumatiques, sur matériel PL *et/ou* agricole *et/ou* Génie Civil. L'exercice de l'activité est réalisé en centre de service, ainsi que sur site client ou en situation de dépannage extérieur.

### 3/ Contenu de la qualification :

#### A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions liées à la maintenance des pneumatiques : montage / démontage / équilibrage / recreusage / permutations...
- Contrôle des pressions et mise aux normes,
- ~~Contrôle et réglage des trains roulants,~~
- ~~Contrôle des pneumatiques connectés à l'aide des outils d'acquisition et de gestion des données,~~
- Orientation *et évaluation de la valorisation* des pneus démontés.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus ainsi que les activités effectuées sur sites clients ou en situation de dépannage extérieur sont réalisées en autonomie, dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles nécessitent l'utilisation d'équipements adaptés. *Ces interventions prennent en compte les pneumatiques connectés (TPMS, RFID, ...).*

#### B - Activités de service :

##### B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :

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

##### B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :

- . ~~accueil~~ *relation* clientèle / détection des besoins / conseils d'utilisation,
- . réception / contrôle / stockage des produits et marchandises,
- . établissement de tous documents utiles (fiche d'intervention, bon de travail...).

##### B.3 - Activités en relation avec la gestion et l'organisation des interventions sur sites clients et en dépannages extérieurs :

- . préparation des interventions : préparation et changements des pneumatiques / préparation de tous documents utiles...
- . réalisation des interventions dans le respect du cahier des charges ou des préconisations clients,
- . établissement de relevés d'états du parc / rédaction de comptes rendus d'interventions,
- . communication auprès du client : de la nature des interventions à réaliser / du compte rendu des interventions...
- . *utilisation des outils de gestion de parc informatisés dans le cadre des pneumatiques connectés.*

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Réalisations d'opérations relevant de l'entretien courant de véhicules (VL / VUL / motocycles),
- *Réglage des trains roulants,*
- *Interventions pneumatiques sur les engins de manutention.*
- ~~Contrôle et réglage des trains roulants,~~
- ~~Participation à tous travaux spécifiques (sur demande du responsable hiérarchique).~~

### 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, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - . CAP maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CQP opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI,
- 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 confirmé mécanique automobile / technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## **TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE AUTOMOBILE** **TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS**

**1/ Dénomination de la qualification :**

Technicien confirmé mécanique automobile  
 Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels

**2/ Objet de la qualification :**

Réalisation de toutes activités de maintenance préventive et corrective :

Cas du VP :

. portant sur ensembles mécaniques du véhicule

Cas du VUI :

. portant sur ensembles mécaniques et équipements

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- Diagnostic / dépose-pose / contrôle d'ensembles mécaniques ;
- Réparation et réfection des moteurs thermiques, des organes de transmission (boîtes de vitesse, différentiels...) ;
- Contrôle et réglage des trains roulants ;
- Maintenance des circuits de climatisation sous réserve d'attestation d'aptitude ;
- Pose d'accessoires sur véhicules.

Les opérations de maintenance 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.

Elles supposent également la capacité d'interprétation des grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

- . mise à jour et classement de la documentation technique,
- . planification de l'intervention,
- . agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- . application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance

- . conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- . établissement de tout document d'atelier utile,
- . établissement de devis, d'O.R...

C - Particularités VUI :

- Interventions sur systèmes pneumatiques et hydrauliques assurant la conduite / le confort et la sécurité des véhicules (freinage, suspension, direction, assistance...),
- Diagnostic, maintenance et réfection d'équipements spécifiques.

**4/ Extensions possibles dans la qualification :**

- Diagnostic et interventions sur systèmes électriques et électroniques du véhicule,
- Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules,
- Dépannage ou remorquage, ponctuellement, de véhicules (selon le cas, VP ou VUI),
- Interventions sur véhicules électriques, hybrides et spécifiques ou sur tous systèmes Gaz ou sur équipement nécessitant une habilitation (exemple : limiteur de vitesse dans le cas des véhicules industriels),
- Appui technique aux salariés de l'atelier / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Remise en état complet mécanique et électrique.

Cas du VUI :

- . identification des modes opératoires relatifs à la pose d'équipements spécifiques (hayons / groupes hydrauliques...), et à l'aménagement du véhicule :
- . réalisation des interventions.

**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 automobile :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier (selon le cas), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  - . CQP technicien confirmé mécanique automobile,
  - . CQP technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

**7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - . technicien expert après-vente automobile / technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (fiche A.12.2),
  - . **conseiller client** après-vente / chef d'équipe atelier (fiche A.20.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama

**TECHNICIEN ELECTRICIEN ELECTRONICIEN AUTOMOBILE**  
**TECHNICIEN CONFIRMÉ VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS**  
**TECHNICIEN CONFIRMÉ MOTOCYCLES**

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

Technicien électricien-électronicien automobile  
 Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels  
 Technicien confirmé motocycles

**2/ Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

Cas des véhicules utilitaires et industriels :

. les véhicules industriels et leurs équipements

Cas du VP et du motocycle :

. les moteurs thermiques et équipements périphériques,  
 . l'ensemble des systèmes de conduite, confort et sécurité des véhicules.

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- Toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées, portant sur :
  - . moteurs thermiques et équipements périphériques,
  - . ensembles mécaniques,
  - . systèmes électriques / électroniques / pneumatiques / hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule.
- Pose d'accessoires sur véhicules.

Les opérations de maintenance 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.

Elles supposent également la capacité d'interprétation des grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

- mise à jour et classement de la documentation technique,
- planification de l'intervention,
- agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :

- conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- établissement de tout document d'atelier utile,
- établissement de devis, d'O.R...

C - Particularités véhicules utilitaires et industriels :

- Identification des processus de maintenance préventive,
- Maintenance et réparation d'organes / d'équipements.

D - Particularités motocycles :

- Assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs visant la préparation à la route,
- Réfection des V.O. / réalisation d'essais,
- Réfection d'ensembles ou d'organes mécaniques,
- Contrôle et intervention sur partie cycle.

**4/ Extensions possibles dans la qualification :**

- Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules,
- Dépannage et remorquage, ponctuellement, de véhicules (selon le cas : VP ou VUI),
- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur tous systèmes Gaz ou sur équipement nécessitant une habilitation (exemple : limiteur de vitesse dans le cas des véhicules industriels),
- Appui technique aux salariés de l'atelier / tutorat de jeunes en formation alternée,

Cas des VUI :

- . interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément et sur systèmes électroniques et hydrauliques des dispositifs connexes au véhicule (portières, billetterie, outils de communication...), (autobus / autocar),
- . identification des modes opératoires relatifs à la pose d'équipements spécifiques (hayons / groupes hydrauliques...), et à l'aménagement du véhicule,
- . réalisation des interventions.

Secteur motocycles :

- Accueil clientèle et restitution des véhicules.

**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 automobile (VP ou VI ou motocycle, selon le cas) :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (selon le cas), préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue,
  - . CQP technicien électricien-électronicien automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 31321*, sous l'intitulé « CQP technicien après-vente automobile »),
  - . CQP technicien confirmé motocycles,
  - . CQP technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

**7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - . technicien expert après-vente automobile / technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels / technicien expert après-vente motocycles (fiche A.12.2),
  - . *conseiller client* après-vente / chef d'équipe atelier / chef d'équipe motocycles (fiche A.20.1),
  - . agent de maîtrise atelier (fiche A.20.2).
- Transversale :  
Voir Panorama



## CONSEILLER TECHNIQUE CYCLES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Conseiller technique cycles

### 2/ Objet de la qualification :

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

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques et commerciales :

A.1 - 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'appareils adaptés,
- Diagnostic et maintenance des vélos à assistance électrique (VAE),
- Définition du produit :
  - . choix du cadre, des éléments du groupe et de la périphérie,
- Assemblage et réglage des cycles neufs et occasion, visant la préparation à la route,
- Conseil d'utilisation à la clientèle.

A.2 - Activités commerciales :

- Commercialisation de cycles, produits et accessoires,
- Définition des cycles et produits en fonction des besoins et usages des clients,
- Conseils d'utilisation des produits et accessoires,
- Commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE),
- 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 maintenance et de la commercialisation :

B.1 - Organisation de la maintenance :

- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et d'entretien du poste de travail/ et d'outillage,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :

- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Mise à jour de la documentation technique,
- Planification de l'intervention,
- Facturation/ encaissement.

B.3 - Gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Mise à jour de la documentation commerciale,
- Participation à la gestion des stocks / participation aux inventaires,
- Aménagement et animation du lieu de vente.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Appui technique et/ou commercial aux collaborateurs,
- 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 :
  - . 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 (enregistré au RNCP *sous le n° 34197*),
- 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 GARANTIE APRÈS-VENTE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Technicien garantie après-vente

### 2/ Objet de la qualification :

Le technicien garantie après-vente assure deux types d'activités qui apparaissent différemment suivant la taille et l'organisation de l'entreprise : les activités de gestion et l'organisation des prises en charge dans le cadre d'une garantie après-vente, selon les procédures définies dans le respect des délais et en collaboration avec le responsable hiérarchique.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités liées à la gestion des dossiers de garantie :

- Contrôle des droits de garanties,
- Établissement de demandes d'accords préalables,
- Établissement des dossiers de garantie,
- Établissement des factures,
- Suivi du traitement des dossiers de garantie,
- Gestion des anomalies liées au traitement des dossiers de garantie,
- Suivi des remboursements.

B - Activités d'organisation :

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

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Suivi des états mensuels chiffrés,
- Activités de contrôle et de suivi du processus de prise en charge dans le cadre d'une garantie après-vente des réparateurs agréés du secteur.

### 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 l'automobile :
  - . Mention complémentaire au CAP (réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques, maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements, maintenance des systèmes embarqués de l'automobile), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option A : voitures particulières, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - . Bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - . Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - . Bac professionnel commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  - . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;*
  - . CQP technicien garantie après-vente ;
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . spécialiste garantie après-vente (fiche A.12.6)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## OPÉRATEUR VITRAGE CONFIRMÉ

### 1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur vitrage confirmé

### 2/ Objet de la qualification :

L'opérateur vitrage confirmé assure le remplacement et les réparations courantes et complexes de vitrages sur tous types de véhicules en centre et en mobile.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions courantes et complexes de réparation et de remplacement de vitrages telles que la dépose et pose de pare-brises à joint ou collés, le démontage et remontage de vitres latérales / lunettes arrière, toit panoramique, et autres vitrages, la réparation de tous types de pare-brise, le démontage / remontage / réglage des optiques de phares et le cas échéant leur rénovation, ainsi que le gravage de vitrages, la pose de protection de dépannage, le nettoyage des bris de verre dans le véhicule en toute autonomie en centre et en extérieur.
- Les opérations de réparation et de remplacement de vitrages mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

Remplacement et réglages d'accessoires liés au vitrage et/ou à la signalisation des véhicules.

Opérations courantes et complexes de dépose et repose d'équipement électronique de sécurité et de confort liés au vitrage.

Utilisation d'outil de diagnostic pour la remise en conformité des équipements de confort liés au vitrage.

Utilisation d'outil de diagnostic pour la remise en conformité des équipements de sécurité liés au vitrage sous l'autorité du responsable

B - Activités de service :

- Activités en relation avec l'organisation des interventions :
  - . utilisation de la documentation technique,
  - . agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage et des équipements,
  - . agencement et équipement du véhicule de service pour l'intervention en mobile,
  - . gestion des paramètres de travail en extérieur, report de rendez-vous sécurisation du périmètre de travail, gestion des déchets,
  - . application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise,
  - . organisation, sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique, de sa journée de travail.
- Activités en relation avec la gestion des interventions :
  - . accueil et conseil de la clientèle en entreprise et chez le client,
  - . établissement de tous documents utiles,
  - . établissement de devis, d'ordre de réparation,
  - . vente additionnelle en lien avec l'intervention,
  - . participation en soutien à la gestion des stocks,
  - . émission de la facturation,
  - . le cas échéant, encaissement pour les interventions en mobile.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Activités liées à la gestion de l'intervention :
  - . appui technique aux salariés de l'atelier
  - . 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 de la certification suivante :
  - . CQP opérateur vitrage confirmé (enregistré au RNCP sous le n° 34263, sous l'intitulé « CQP technicien vitrage »),
- 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

**TECHNICIEN EXPERT APRÈS-VENTE AUTOMOBILE**  
**TECHNICIEN EXPERT APRÈS-VENTE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS**  
**TECHNICIEN EXPERT APRÈS-VENTE MOTOCYCLES**

**1/ Dénomination de la qualification :**

Technicien expert après-vente automobile  
 Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels  
 Technicien expert après-vente motocycles

**2/ Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

*Cas des véhicules utilitaires et industriels :*

- les véhicules industriels et leurs équipements

*Cas du VP et du motocycle :*

- Les moteurs thermiques et équipements périphériques,

- L'ensemble des systèmes de conduite, confort et sécurité des véhicules.

Le titulaire de la qualification assure la fonction de référent technique du service après-vente ; à ce titre, il effectue une mission d'appui et de formation technique.

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- Toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules, portant sur :

. moteurs thermiques et équipements périphériques,

. ensembles mécaniques,

. systèmes électriques / électroniques / pneumatiques / hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule.

- Pose d'accessoires sur véhicules.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à :

- L'établissement de diagnostics,

- La mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

Elles supposent également la capacité d'interprétation de grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

- En relation avec les services du constructeur et/ou de l'équipementier : réception / transmission d'informations à caractère technique,

- Mise à jour et classement de la documentation technique,

- Planification de l'intervention,

- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,

- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :

- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,

- Établissement de tout document d'atelier utile,

- Établissement de devis, d'OR...,

- Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

B.3 - Fonction formation technique :

- Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du S.A.V.,

- Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise / tutorat de jeunes en formation alternée,

- Appui technique aux collaborateurs du S.A.V.

C - Particularités :

C.1 - Particularités automobiles :

- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation.

C.2 - Particularités véhicules utilitaires et industriels :

- Identification des processus de maintenance préventive,

- Maintenance et réparation d'organes / d'équipements,

- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur tous systèmes Gaz ou sur équipement, nécessitant une habilitation ou une attestation d'aptitude (exemple : limiteur de vitesse),

- Interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément et sur systèmes électroniques et hydrauliques des dispositifs connexes au véhicule (portières, billetterie, outils de communication...) : autobus / autocar.

C.3 - Particularités motocycles :

- Accueil clientèle et restitution des véhicules,

- Contrôle et interventions sur partie cycle,

- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs.

**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 de la qualification : 12

**6/ Modes d'accès à la qualification :**

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VUI selon le cas) :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, selon le cas), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Titre à finalité professionnelle Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34322*),
  - . CQP technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (enregistré au RNCP *sous le n° 34367*),
  - . CQP technicien expert après-vente 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 :
  - . *conseiller client* après-vente / chef d'équipe atelier / chef d'équipe motocycles (fiche A.20.1),
  - . agent de maîtrise atelier (fiche A.20.2),
  - . gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche A.23.1).

## SPECIALISTE GARANTIE APRÈS-VENTE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Spécialiste garantie après-vente

### 2/ Objet de la qualification :

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

- 2.1 - L'ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente, selon les procédures définies.
- 2.2 - Les activités de contrôle et de suivi de prise en charge des garanties après-vente provenant des réparateurs agréés du secteur.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités liées à la gestion des dossiers de garantie :

- Contrôle des droits de garanties,
- Établissement de demandes d'accords préalables / contrôle des demandes d'accords préalables des réparateurs agréés du secteur,
- Établissement des dossiers de garantie / contrôle des dossiers de garantie des réparateurs agréés,
- Établissement des factures,
- Suivi du traitement des dossiers de garantie,
- Gestion des anomalies liées au traitement des dossiers de garantie,
- Suivi des remboursements,
- Suivi des états mensuels chiffrés,
- Contribution à la gestion des litiges.

B - Activités d'organisation :

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

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente des réparateurs agréés,
- Formation des réparateurs agréés aux activités de suivi des garanties après-vente.

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

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

### 6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Bac professionnel commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;*
  - . CQP spécialiste garantie après-vente,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . chef d'équipe atelier (fiche A.20.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

**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 réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP sous le n° 35012)~~
  - . ~~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 A.C.I.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama



## AGENT DE MAÎTRISE ATELIER

### 1/ Dénomination de la qualification :

Agent de maîtrise atelier

### 2/ Objet de la qualification :

L'agent de maîtrise atelier réalise l'ensemble des activités constitutives de la qualification "technicien expert après-vente automobile". Il intervient également en appui d'un responsable hiérarchique ou peut assurer le remplacement ponctuel d'un chef d'équipe ou d'un réceptionnaire. Il participe aux actions de formation visant l'actualisation constante de ses compétences.

### 3/ Contenu de la qualification :

#### A - Activités techniques :

- Toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules, portant sur :
  - . moteurs thermiques et équipements périphériques,
  - . ensembles mécaniques,
  - . systèmes électriques / électroniques / pneumatiques / hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule.
- Pose d'accessoires sur véhicules,
- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation ou une attestation d'aptitude (exemple : limiteur de vitesse dans le cas des véhicules industriels).

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à :

- L'établissement de diagnostics,
- La mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

Elles supposent également la capacité d'interprétation de grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements et des modes de diagnostic et de contrôle, y compris à distance.

#### B - Organisation et gestion de la maintenance :

##### B.1 - Organisation de la maintenance :

- En relation avec les services du constructeur et/ou de l'équipementier : réception / transmission d'informations à caractère technique,
- Mise à jour et classement de la documentation technique,
- Planification de l'intervention,
- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

##### B.2 - Gestion de la maintenance :

- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Établissement de devis, d'OR...,
- participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

##### B.3 - Fonction formation technique :

- Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du S.A.V.,
- Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Appui technique aux collaborateurs du S.A.V.

##### B.4 - Fonction encadrement d'équipe(s) :

- En relais d'un responsable hiérarchique, d'un chef d'équipe ou d'un réceptionnaire :
- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles.

### 5/ Classement :

- Maîtrise - échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 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 :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Brevet de maîtrise : réparateur-gestionnaire en maintenance automobile,
  - . Titre à finalité professionnelle Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34322*),
  - . CQP agent de maîtrise atelier,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche A.23.1),
  - . cadre technique d'atelier (fiche A.C.I.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama

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

### **1/ Dénomination de la qualification : (au choix)**

Adjoint au chef après-vente  
Responsable d'atelier

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

- L'adjoint au chef après-vente intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef après-vente.
- Le responsable d'atelier réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur après-vente.  
Il assure le développement commercial de l'après-vente.  
Il peut également avoir la responsabilité du SAV sur un site décentralisé.  
Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise, ainsi que les autres salariés concourant à la réalisation de l'activité.

### **3/ Contenu de la qualification :**

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

- Détermination et suivi des objectifs,
  - Appui à l'encadrement du SAV,
  - Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / participation au recrutement / aux modalités de rémunération / à la définition et au suivi du plan de formation / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée, etc...
- L'adjoint au chef après-vente / le responsable d'atelier s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement.

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

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

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

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

### **4/ 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 :
  - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",
  - . ~~CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier option VL,~~
  - . ~~CQP chef après-vente option VL,~~
  - . ~~CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier option VUI,~~
  - . ~~CQP chef après-vente option VUI,~~
- 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 :
  - . chef après-vente (fiche A.C.III.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, *préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,*
- . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,*
- . ~~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

## 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,
- Etablissement 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 :

- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- Echelons 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,
  - . CQP technicien électricien électronicien automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 31321*, sous l'intitulé « CQP technicien après-vente 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'APRES-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 :

- 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

##### 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

- Etablissement 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 :

- Echelon 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,
  - . Titre à finalité professionnelle Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34322*),
- 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 :
  - . *Conseiller client* 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

**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 :**

- Remplacement, ajustage et réglage de tous types d'éléments (amovibles / soudés / collés / sertis...),
  - Réalisation des travaux de sellerie nécessaires à l'intervention carrosserie (sièges / garnitures...),
  - Remise en forme d'éléments de carrosserie,
  - Remplacement ou réparation de tout vitrage,
  - Contrôle des déformations d'un véhicule / interventions sur éléments de structure,
  - Dépose - repose ou remplacement d'organes mécaniques, d'éléments d'habillage (planches de bord...), d'organes électriques et électroniques nécessaires à la réalisation de l'intervention soumise éventuellement à réglementation.
- 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,
- 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 l'intervention :**

- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Appui technique aux salariés de l'atelier / tutorat de jeunes en formation alternée.

**C - Particularités :****C.1 - Peinture :**

- Protection et traitements de surfaces,
- Masticage / ponçage / marouflage / apprêtage,
- Réfection d'éléments composites,
- 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,
- Gestion du stock de produits peinture,
- Mise à jour et classement de la documentation technique,
- Conseils techniques et d'utilisation à la clientèle,
- Participation à l'expertise.

**C.2 - 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,
- 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, dans le domaine de la carrosserie-peinture :
  - . 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,
- 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 B.20.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

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

### **1/ Dénomination de la qualification : (au choix)**

Adjoint au chef après-vente  
Responsable d'atelier

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

- L'adjoint au chef après-vente intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef après-vente.
- Le responsable d'atelier réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur après-vente.  
Il assure le développement commercial de l'après-vente.  
Il peut également avoir la responsabilité du SAV sur un site décentralisé.  
Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise, ainsi que les autres salariés concourant à la réalisation de l'activité.

### **3/ Contenu de la qualification :**

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

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

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

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

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

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

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

### **4/ 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 :
  - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",
  - . ~~CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'atelier option CP,~~
  - . **CQP chef après-vente option CP,**
- 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 :
  - . chef après-vente (fiche B.C.III.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## HÔTE D'ACCUEIL CHARGÉ D'ACCUEIL

### 1/ Dénomination de la qualification :

Hôte d'accueil  
Chargé d'accueil

### 2/ Objet de la qualification :

Renseigner et orienter les clients vers le bon interlocuteur dans l'entreprise.

### 3/ Contenu de la qualification :

- Accueil du client,
- Orientation du client vers le bon interlocuteur dans l'entreprise,
- Recueil des messages clients à destination des conseillers des ventes / des collaborateurs de l'entreprise,
- Distribution de la documentation commerciale et premiers commentaires au client préalables à sa rencontre avec l'interlocuteur de l'entreprise.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Tenue du standard téléphonique,
- Réalisation d'activités administratives en relais des personnels de l'entreprise,
- Contribution à la réalisation des opérations promotionnelles de l'entreprise (journées portes ouvertes, etc.).

### 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 (*liste modifiée*) :

- Soit par obtention de la certification suivante, dans le domaine de la vente :
  - . ~~CAP employé de vente spécialisé, option C "service à la clientèle"~~,
  - . CAP équipier polyvalent du commerce,
- 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 :
  - . assistant de vente automobile / vendeur motocycles (fiche C.6.1),
  - . vendeur (fiche C.9.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama



## ASSISTANT DE VENTE AUTOMOBILE VENDEUR MOTOCYCLES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Assistant de vente automobile  
Vendeur motocycles

### 2/ Objet de la qualification :

L'assistant de vente automobile / vendeur(se) motocycles effectue un ensemble d'activités concourant à la commercialisation des véhicules (neufs ou occasions) et produits périphériques, ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion.

L'activité s'exerce essentiellement en hall d'exposition ; elle est centrée sur le renseignement du client et la présentation des véhicules.

La qualification "assistant de vente automobile" concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier complètement une vente. Elle s'applique en particulier à des personnels en début de carrière qui doivent pouvoir être promus vendeurs après 12 mois de pratique dans cette activité.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

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

- Présentation des véhicules,
- Propositions de financement et de produits périphériques.

Activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- Participation à l'estimation physique du véhicule d'occasion.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à la mise en œuvre d'actions commerciales (journées portes ouvertes...),
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Particularités de l'emploi :

Motocycles :

- Commercialisation de véhicules, financements et produits périphériques dont accessoires et pièces de rechange,
- Information portant sur la réglementation en vigueur.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Livraison du véhicule au client,
- Prospection téléphonique,
- Gestion des informations clients reçues sur le net.

### 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, dans le domaine de la vente :

- ~~CAP employé de vente spécialisé, option C "service à la clientèle" complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
- CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle, préparé sous statut scolaire,
- **Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,**
- CQP vendeur 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 :

- vendeur (fiche C.9.1),
- conseiller en financement (fiche C.12.1),
- vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1).

- Transversale :

Voir Panorama

## VENDEUR

### 1/ Dénomination de la qualification :

Vendeur

### 2/ Objet de la qualification :

Le vendeur effectue les activités concourant à la commercialisation des véhicules (neufs ou occasion) ainsi qu'à la présentation des produits périphériques. L'activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise, dans les conditions convenues conformément à l'article 6.02.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

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

- Prospection, réception et suivi de la clientèle "véhicules",
- Présentation des possibilités de financement ainsi que des produits périphériques.

Activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- Estimation physique du véhicule d'occasion,
- Négociation de reprise du véhicule d'occasion, dans le cadre de directives reçues.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Particularités de l'emploi :

Motocycles :

- Commercialisation de véhicules, financements et produits périphériques (dont accessoires et pièces de rechange),
- Participation à la gestion des stocks et des achats VN.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Livraison du véhicule au client

### 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 vente :
    - . Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
    - . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,*
    - . ~~Titre de l'EPCRA commercial en automobile,~~
    - . CQP vendeur,
  - Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).
- Le titulaire d'un CQP acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35 doit être classé "attaché commercial" échelon 23, si l'activité confiée correspond au contenu de la qualification décrite en fiche C.23.1.

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . conseiller en financement (fiche C.12.1),
  - . vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1) / vendeur confirmé V.I. (fiche C.20.2),
  - . attaché commercial (fiche C.23.1) / attaché commercial V.I. (fiche C.23.2),
  - . conseiller des ventes (fiche C.C.I.1) / conseiller des ventes V.I. (fiche C.C.I.2).
- Transversale :
  - Voir Panorama

## CONSEILLER EN FINANCEMENT

### 1/ **Dénomination de la qualification :**

Conseiller en financement

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

Le conseiller en financement effectue l'ensemble des activités concourant à la vente de financements des véhicules et des produits périphériques.

### 3/ **Contenu de la qualification :**

A - Activités de commercialisation des produits et services :

Toutes activités de vente de financements et de produits périphériques :

- Élaboration de plans de relances et de propositions,
- Conseil et vente de financements à clientèle des particuliers et professionnelle,
- Vente de produits périphériques,
- Appui technique à la définition des objectifs de vente de financements et produits périphériques,
- Transmission d'informations relatives aux produits et services liés au financement automobile,
- Contribution à la définition et à la mise en œuvre du plan d'action commercial de l'entreprise,
- Activité de veille relative à l'offre concurrente en matière de vente de financements automobiles et produits périphériques.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion et suivi des dossiers de financement,
- Gestion et organisation des activités,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Suivi de l'activité "vente de financements automobiles et services additionnels" réalisée par les agents,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 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, dans le domaine de la vente :
  - . Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle ou CQP vendeur, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;*
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### 7/ **Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - . attaché commercial (fiche C.23.1),
  - . conseiller des ventes (fiche C.C.I.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## VENDEUR AUTOMOBILE CONFIRMÉ

### 1/ Dénomination de la qualification :

Vendeur automobile confirmé

### 2/ Objet de la qualification :

Le vendeur automobile confirmé réalise, dans le cadre des directives reçues et sous contrôle direct de sa hiérarchie, l'ensemble des activités concourant d'une part à la commercialisation des véhicules, ainsi qu'à la vente de financements et de prestations périphériques, et d'autre part à la reprise des véhicules d'occasion.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits, prestations et services :

A.1 - Commercialisation des V.N., produits et prestations :

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Commercialisation des véhicules,
- Vente de financement,
- Vente de produits et prestations périphériques simples.

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :

- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Négociation du prix de reprise du véhicule.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- Suivi des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité du titulaire,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Suivi de la livraison des véhicules
- Traitement des réclamations simples

### 5/ Classement :

- Maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20

- Échelons majorés accessibles :

- . 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).

Le vendeur confirmé dont l'activité principale est la vente aux sociétés, ou la vente à marchands, doit être placé sur l'échelon 23 « Attaché commercial » dans les conditions prévues par la fiche C.23.1.

### 6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :

- . DUT techniques de commercialisation complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . BTS négociation et digitalisation de la relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- ~~. BTS management des unités commerciales complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
- . **BTS management commercial opérationnel** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . Titre de l'ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile,
- . **Titre de l'EPCRA commercial en automobile,**
- . Titre à finalité professionnelle Vendeur Automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34344*).

Le titulaire d'un CQP « Conseiller commercial automobile » doit être classé « Vendeur automobile confirmé » échelon 20, si les activités confiées correspondent à celles décrites au paragraphe 3 ci-dessus.

- 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 :

- . attaché commercial (fiche C.23.1) / conseiller des ventes automobile (fiche C.C.I.1),
- . adjoint au chef des ventes (fiche C.C.II.1),
- . chef des ventes (fiche C.C.III.1),

- Transversale :

Voir Panorama

## VENDEUR CONFIRMÉ VÉHICULES INDUSTRIELS

## VENDEUR CONFIRMÉ VÉHICULES UTILITAIRES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Vendeur confirmé véhicules industriels  
Vendeur confirmé véhicules utilitaires

### 2/ Objet de la qualification :

Le vendeur confirmé véhicules industriels réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules ainsi qu'à la vente d'équipements et produits périphériques. Il effectue également la reprise des véhicules d'occasion.

Ces activités sont réalisées dans le cadre des directives reçues et sous contrôle direct de la hiérarchie.

Le vendeur confirmé véhicules utilitaires réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules utilitaires. Il conseille le client sur l'aménagement ou la transformation de son véhicule et lui apporte également un conseil fiscal. Enfin, il peut effectuer la reprise des véhicules d'occasion.

Ces activités sont réalisées dans le cadre des directives reçues et sous contrôle direct de la hiérarchie.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

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

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Commercialisation des véhicules,
- Vente de financement, d'équipements et de produits périphériques,
- Suivi du réseau secondaire / intermédiaire,

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

- Estimation physique de véhicules d'occasion / détermination de leur valeur,
- En fonction des directives reçues et sous contrôle de la hiérarchie : négociation de la valeur de reprise.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Avec appui de la hiérarchie, ou d'un attaché commercial ou conseiller des ventes : gestion d'une commande globale, incluant la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...),
- Gestion administrative des activités de commercialisation, incluant :
  - . gestion des propositions de service "location longue durée",
  - . suivi commercial d'un parc véhicules,
  - . suivi des relations avec les services de contrôle.
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

Particularités du véhicule industriel :

- En participation : réponse à l'appel d'offre.

Particularités du véhicule utilitaire :

- Conseil en adaptation et/ou aménagement du véhicule et, le cas échéant, suivi ponctuel de la gestion des aménagements (hors carrossage) sous contrôle de la hiérarchie,
- Conseil fiscal auprès du client.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Traitement des réclamations simples,
- Suivi de la livraison du (des) véhicule(s) au client.

### 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 vente :
  - . DUT techniques de commercialisation complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . BTS négociation et digitalisation de la relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . ~~BTS management des unités commerciales complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
  - . **BTS management commercial opérationnel** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CQP Vendeur confirmé V.I.,
  - . CQP vendeur confirmé V.U.,
- 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 :
  - . attaché commercial V.I. / attaché commercial V.U. (fiche C.23.2) / conseiller des ventes V.I. / conseiller des ventes V.U. (fiche C.C.I.2)
  - . adjoint au chef des ventes (fiche C.C.II.1),
  - . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :  
Voir Panorama

## ATTACHÉ COMMERCIAL

### 1/ Dénomination de la qualification :

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

### 2/ Objet de la qualification :

L'attaché commercial réalise l'ensemble des activités concourant d'une part à la commercialisation des véhicules et produits périphériques et d'autre part à la reprise des véhicules d'occasion.

Il bénéficie d'une autonomie importante dans la responsabilité de l'organisation du travail.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

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

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

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Commercialisation des véhicules,
- Vente de financement et de produits périphériques,
- Suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- Suivi de la livraison du (des) véhicule(s) au client.

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

- Estimation physique de véhicules d'occasion / détermination de leur valeur,
- Négociation de la valeur de reprise.

A.2 - L'attaché commercial "sociétés" réalise spécifiquement :

- Réponse aux appels d'offre émanant des entreprises et administrations,
- Gestion des propositions de service "location longue durée" aux entreprises ou administrations,
- Suivi commercial d'un parc véhicules.

A.3 - L'attaché commercial "marchands" réalise spécifiquement :

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

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Gestion des informations reçues sur le net,
- Organisation et animation des lieux d'exposition / de points relais.

### 5/ Classement :

- Maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23
- Échelons majorés accessibles : 24 / 25
  - . 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 vente :
  - . DUT techniques de commercialisation complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . BTS négociation et digitalisation de la relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - ~~. BTS management des unités commerciales complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
  - . **BTS management commercial opérationnel** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Titre de l'ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile,
  - . CQP attaché commercial automobile,
  - . CQP attaché commercial sociétés,
  - . Le titulaire d'un CQP acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35 doit être classé "conseiller des ventes", niveau IA en fiche C.C.I.1, si l'activité confiée va au-delà de la qualification décrite aux paragraphes 3 et 4.
- 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 :
  - . adjoint chef des ventes (fiche C.C.II.1),
  - . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## ATTACHÉ COMMERCIAL VÉHICULES INDUSTRIELS ATTACHÉ COMMERCIAL VÉHICULES UTILITAIRES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Attaché commercial véhicules industriels  
Attaché commercial véhicules utilitaires

### 2/ Objet de la qualification :

L'attaché commercial véhicules industriels réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules industriels, équipements et produits périphériques ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion.

Il assure la gestion d'une commande globale, de l'analyse de la demande client à la livraison du véhicule, incluant s'il y a lieu la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...)

Il bénéficie d'une autonomie importante dans la responsabilité de l'organisation du travail.

L'attaché commercial véhicules utilitaires réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules utilitaires.

Il peut effectuer la reprise des véhicules d'occasion.

Il assure la gestion d'une commande globale, de l'analyse de la demande client à la livraison du véhicule, incluant s'il y a lieu la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...)

Il bénéficie d'une autonomie importante dans la responsabilité de l'organisation du travail.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services

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

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Commercialisation des véhicules,
- Vente de financement, d'équipements et de produits périphériques,
- Suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- Suivi de la livraison du (des) véhicule(s) au client.

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

- Estimation physique de véhicules d'occasion / détermination de leur valeur,
- Négociation de la valeur de reprise.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation

- Gestion d'une commande globale, incluant la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...),

- Gestion administrative des activités de commercialisation, incluant :

- . réponse à l'appel d'offre,
- . gestion des propositions de service "location longue durée",
- . suivi commercial d'un parc véhicules,
- . suivi des relations avec les services de contrôle,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

Particularités du véhicule utilitaire :

- Conseil en adaptation et/ou aménagement du véhicule et, le cas échéant, suivi de la gestion des aménagements (hors carrossage),
- Conseil fiscal auprès du client.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

Achat externe de V.O. à marchands

Appui technique aux vendeurs V.U./V.I.

### 5/ Classement :

- Maîtrise ; échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23

- Échelons majorés accessibles : 24 / 25

- . 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 vente :

- . DUT techniques de commercialisation complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . BTS négociation et digitalisation de la relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . ~~BTS management des unités commerciales complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
- . **BTS management commercial opérationnel** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . CQP attaché commercial véhicules industriels,
- . CQP attaché commercial véhicules utilitaires,

- 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 :

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

- Transversale :

Voir Panorama

## CONSEILLER DES VENTES

### 1/ Dénomination de la qualification :

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

### 2/ Objet de la qualification :

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

Il organise librement son emploi du temps.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

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

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

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Commercialisation des véhicules,
- Vente de financement et de produits périphériques,
- Suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- Suivi de la livraison du(des) véhicule(s) au client.

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

- Estimation physique de véhicules d'occasion / détermination de leur valeur,
- Négociation de la valeur de reprise.

A.2 - Le conseiller des ventes "sociétés" réalise spécifiquement :

- Réponse aux appels d'offre émanant des entreprises et administrations,
- Gestion des propositions de service "location longue durée" aux entreprises ou administrations,
- Suivi commercial d'un parc véhicules.

A.3 - Le conseiller des ventes "marchands" réalise spécifiquement :

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

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4/ Classement :

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

### 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, dans le domaine de la vente :

- . BTS négociation et digitalisation de la relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . ~~BTS management des unités commerciales complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
- . **BTS management commercial opérationnel** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . **BUT techniques de commercialisation (à partir de la rentrée 2021), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,**
- . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . CQP conseiller des ventes automobiles,
- . CQP conseiller des ventes sociétés,

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

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . adjoint chef des ventes (fiche C.C.II.1),
  - . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama



## CONSEILLER DES VENTES VÉHICULES INDUSTRIELS

## CONSEILLER DES VENTES VÉHICULES UTILITAIRES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Conseiller des ventes véhicules industriels  
Conseiller des ventes véhicules utilitaires

### 2/ Objet de la qualification :

Le conseiller des ventes véhicules industriels réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules industriels, équipements et produits périphériques ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion.

Il assure la gestion d'une commande globale, de l'analyse de la demande client à la livraison du véhicule, incluant s'il y a lieu la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...)

Il organise librement son emploi du temps.

Le conseiller des ventes véhicules utilitaires réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules utilitaires.

Il peut effectuer la reprise des véhicules d'occasion.

Il assure la gestion d'une commande globale, de l'analyse de la demande client à la livraison du véhicule, incluant s'il y a lieu la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...)

Il organise librement son emploi du temps.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services

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

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Commercialisation des véhicules,
- Vente de financement, d'équipements et de produits périphériques,
- Suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- Suivi de la livraison du (des) véhicule(s) au client.

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

- Estimation physique de véhicules d'occasion / détermination de leur valeur,
- Négociation de la valeur de reprise.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation

- Gestion d'une commande globale, incluant la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...),
- Gestion administrative des activités de commercialisation, incluant :
  - . réponse à l'appel d'offre,
  - . gestion des propositions de service "location longue durée",
  - . suivi commercial d'un parc véhicules,
  - . suivi des relations avec les services de contrôle,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

Particularités du véhicule utilitaire :

- Conseil en adaptation et/ou aménagement du véhicule et, le cas échéant, suivi de la gestion des aménagements (hors carrossage),
- Conseil fiscal auprès du client.

### 4/ Classement :

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

### 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, dans le domaine de la vente :

- . BTS négociation et digitalisation de la relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- ~~. BTS management des unités commerciales complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
- . **BTS management commercial opérationnel** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . **BUT techniques de commercialisation (à partir de la rentrée 2021), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,**
- . CQP conseiller des ventes véhicules industriels,
- . CQP conseiller des ventes véhicules utilitaires,

- 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 :
  - . adjoint chef des ventes (fiche C.C.II.1)
  - . chef des ventes (fiche C.C.III.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

**CHEF DES VENTES (V.P. / V.U. / V.I.)****1/ Dénomination de la qualification :**

Chef des ventes

**2/ Objet de la qualification :**

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

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

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives au management de l'équipe de vente :

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

- Animation de l'équipe de collaborateurs,
- Répartition géographique des zones de vente aux conseillers commerciaux,
- Définition et suivi des objectifs de vente assignés aux conseillers,
- Appui aux conseillers commerciaux dans leur activité vente,
- Encadrement des collaborateurs : participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation / aux modalités de rémunération / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

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

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives à la commercialisation des véhicules et produits périphériques,
- Suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité,
- Gestion des stocks des véhicules neufs ou occasions,
- Définition du plan d'actions commerciales,
- Élaboration du budget annuel du service / suivi du budget,
- Négociation des conditions d'achat auprès de fournisseurs des produits et services liés aux véhicules,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

**4/ Classement :**

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

**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, dans le domaine de la vente :
  - . Titre visé grade de master de l'ESSCA : Majeure E-marketing, mobilités, automobile,
  - . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CQP chef des ventes,
  - . CQP attaché commercial ou conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par obtention du B.A.D.G.E. 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 :
  - . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, "directeur commercial" ou "directeur des ventes").
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## MAGASINIER

### 1/ Dénomination :

Magasinier

### 2/ Objet de la qualification :

Le magasinier assure les activités de réception, de stockage et d'expédition des pièces de rechange, accessoires et produits.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

Réalisation d'activités de :

- Réception des produits,
  - . identification / comptage / vérification des marchandises,
  - . réalisation des contrôles qualitatifs / signalement des anomalies,
- Stockage des produits,
  - . opérations de manutention,
  - . enregistrement des références,
- Expédition des produits,
  - . préparation et contrôle des commandes,
  - . colisage et messagerie.

B - Activités de gestion et d'organisation :

- Repérage des anomalies de stocks,
- Inventaire des produits,
- Établissement de tous documents internes,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Participation ponctuelle à la vente de pièces de rechange et accessoires,
- Livraison de pièces de rechange et accessoires.

### 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 (*liste modifiée*) :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine du magasinage ou de la distribution :
  - ~~. CAP vendeur-magasinier en P.R. et équipements automobiles,~~
  - . CAP équipier polyvalent du commerce,
  - . CQP magasinier,
- 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 :
  - . magasinier-vendeur P.R.A. / conseiller de vente P.R.A. / vendeur boutique P.R.A. (fiche D.6.1),
  - . magasinier-vendeur confirmé P.R.A. / conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A. (fiche D.9.1).
- Transversale :
  - . Voir Panorama

**MAGASINIER-VENDEUR PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES**  
**CONSEILLER DE VENTE P.R.A.**  
**VENDEUR BOUTIQUE P.R.A.**

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

Magasinier-vendeur P.R.A.  
 Conseiller de vente P.R.A.  
 Vendeur boutique P.R.A.

**2/ Objet de la qualification :**

Le titulaire de la qualification assure les activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits sur l'un des lieux de vente de l'entreprise. Il assure également la vente et le conseil technique à distance, en particulier par téléphone.

**3/ Contenu de la qualification :**

**A - Activités techniques et commerciales :**

Réalisation d'activités de magasinage et de commercialisation de pièces de rechange, produits et accessoires :

- Réception / stockage / expédition :

- . contrôles qualitatifs et quantitatifs des produits,
- . enregistrement de références,
- . préparation des commandes / suivi de commandes atelier,

- Commercialisation de pièces de rechange, produits et accessoires sur l'un des lieux de vente de l'entreprise / vente à distance :

- . recherche de références,
- . facturation et/ou encaissement,
- . conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de produits et accessoires.

**B - Activités de gestion et organisation :**

- Établissement et classement de tous documents internes / comptables,
- Utilisation de la documentation professionnelle et commerciale,
- Transmission d'informations concernant le stock pièces de rechange,
- Réalisation des inventaires,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

**C - Particularités :**

Conseiller de vente P.R.A. / Vendeur boutique P.R.A. :

- Aménagement et animation de lieux de vente :

- . implantation de produits / signalétique / étiquetage...,
- . réalisation de devis / d'ordres de montage.

Secteur démolisseurs :

- Référencement de pièces de rechange,
- Participation à la vente / à l'achat de véhicules accidentés,
- . contrôle de l'état des véhicules.

Motocycles :

- Conseils liés à la sécurité des équipements et accessoires commercialisés.

**4/ Extensions possibles dans la qualification**

- Commandes de produits auprès des fournisseurs,
- Contribution à la promotion de produits et services de l'entreprise :
  - . réalisation de ventes complémentaires.

**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 (liste modifiée) :**

- Par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine du magasinage ou de la distribution :

- ~~CAP vendeur magasinier en P.R. et équipements automobiles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
- . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . CQP conseiller de vente pièces de rechange et accessoires ou magasinier-vendeur P.R.A. ou vendeur boutique P.R.A.,
- 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 :
  - . magasinier-vendeur confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A. / conseiller de vente confirmé P.R.A. (fiche D.9.1)
  - . vendeur itinérant (fiche D.9.2)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

**MAGASINIER-VENDEUR CONFIRMÉ PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES**  
**CONSEILLER DE VENTE CONFIRMÉ P.R.A.**  
**VENDEUR BOUTIQUE CONFIRMÉ P.R.A.**

**1/ Dénominations de la qualification :**

Magasinier-vendeur confirmé P.R.A.  
 Conseiller de vente confirmé P.R.A.  
 Vendeur boutique confirmé P.R.A.

**2/ Objet de la qualification :**

Le titulaire de la qualification assure toutes activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits destinés aux véhicules. Il assure également une fonction de conseil technique auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels, en particulier dans les domaines de technologie complexe.

**3/ Contenu de la qualification :****A - Activités techniques et commerciales :**

Réalisation d'activités de magasinage et de vente de pièces de rechange, produits et services :

- Réception / stockage / expédition des marchandises :

- . contrôles qualitatifs et quantitatifs des produits,
- . enregistrement des références,
- . préparation des commandes,

- Commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits sur différents lieux de vente (comptoirs atelier / magasin / en boutique et à distance...) :

- . recherche de références,
- . facturation / encaissement,
- . conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de produits et accessoires,

- Propositions de modalités de financement,

- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),

- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise,

- . réalisation de ventes complémentaires.

**B - Activités de gestion et d'organisation :**

- Participation à la gestion des stocks,

- Établissement et classement de tous documents internes / comptables,

- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,

- Commandes de produits auprès de fournisseurs,

- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle et commerciale,

- Réalisation des inventaires,

- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

**C - Particularités :**

Conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A.

- Aménagement et animation de lieux de vente,

- . implantation / signalétique / étiquetage...

Secteur démolisseurs

- Référencement de pièces de rechange,

- Participation à la vente / à l'achat de véhicules accidentés,

- . contrôle de l'état des véhicules.

**4/ Extensions possibles dans la qualification :**

- Participation ponctuelle à la vente itinérante de produits et services auprès d'une clientèle de professionnels,
- Montage d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

**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* :

~~- Titre de l'EPCRA commercial en automobile dans le domaine du magasinage ou de la distribution,~~

. CQP conseiller de vente confirmé pièces de rechange et accessoires, ou magasinier-vendeur confirmé P.R.A., ou vendeur boutique confirmé P.R.A.,

- 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 :

- . chef d'équipe vente P.R.A. / chef de secteur vente itinérante P.R.A. (fiche D.20.1),
- . gestionnaire P.R.A. (fiche D.23.1).

- Transversale :

Voir Panorama

## CADRE TECHNIQUE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Cadre technique P.R.A.

### 2/ Objet de la qualification :

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

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

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

Le cadre technique contribue au développement commercial de l'activité P.R.A.

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

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à l'organisation et à la gestion P.R.A. :

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

B - Activités relatives au management d'un ou plusieurs pôle(s) ou du secteur P.R.A. :

- Suivi des objectifs,
- Appui aux collaborateurs de l'activité P.R.A.,
- Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération etc.,
- Participation à la structuration du service ou de l'activité P.R.A.

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

### 4/ Classement :

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

### 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, dans le domaine de la distribution :
  - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . ***BUT gestion logistique et transport (à partir de la rentrée 2021), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,***
  - . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile,
  - . CQP cadre technique P.R.A.,
- 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 :
  - . adjoint au chef des ventes P.R.A. / responsable de magasin (fiche D.C.II.1)
  - . chef des ventes P.R.A. (fiche D.C.III.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

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

### **1/ Dénomination de la qualification :**

Adjoint au chef des ventes P.R.A.  
Responsable de magasin

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

- L'adjoint au chef des ventes P.R.A. intervient en appui du chef des ventes P.R.A.
- Le responsable de magasin réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, de gestion et d'organisation du secteur.

Il assure le développement commercial de l'activité P.R.A.

Il peut avoir également la responsabilité du secteur P.R.A. sur un site décentralisé.

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

### **3/ Contenu de la qualification :**

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

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

- Détermination et suivi des objectifs des collaborateurs du secteur P.R.A.,
- Appui aux collaborateurs du secteur pièces de rechange, accessoires et produits,
- Encadrement des collaborateurs : attribution de missions / participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs / aux modalités de rémunération / au suivi d'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée...

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

B - Activités relatives à l'organisation et à la gestion de la commercialisation des P.R.A. :

- Suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bord P.R.A. / détermination d'actions correctives / organisation des inventaires...,
- Encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur P.R.A.,
- Participation à l'élaboration et suivi du budget,
- Participation à la gestion financière de l'activité P.R.A.,
- Gestion des flux et des stocks P.R.A.,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs / les clients :
  - . négociation des conditions d'achat et de vente des P.R.A.,
- Organisation fonctionnelle des différents lieux de vente : magasin, comptoir, boutique...,
- Suivi des garanties,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Activités relatives au développement de la commercialisation des P.R.A. :

- Développement de l'activité commerciale,
  - . analyse de la concurrence,
  - . élaboration et mise en œuvre d'actions marketing,
  - . prospection / développement de la clientèle,
- Établissement et suivi des relations fournisseurs / suivi de la clientèle grands comptes,
- Déclenchement et organisation d'actions marketing,
- Appui à la force de vente VN/VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise,
- Répartition géographique des zones de vente entre les vendeurs itinérants.

### **4/ 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, dans le domaine de la distribution :
  - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . ***BUT gestion logistique et transport (à partir de la rentrée 2021), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,***
  - . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile,
  - . CQP adjoint au chef des ventes P.R.A. ou responsable de magasin,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### **7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - . chef des ventes P.R.A. (fiche D.C.III.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

**METTEUR EN MAIN DE VÉHICULE**  
**CONSEILLER EN LIVRAISON DE VÉHICULES**

**1/ Dénomination de la qualification :**

Metteur en main de véhicule  
 Conseiller en livraison de véhicules

**2/ Objet de la qualification :**

Le ~~metteur en main de véhicule~~ *conseiller en livraison de véhicules* remet le véhicule au client après avoir procédé aux contrôles et aux dernières étapes de la préparation *dans le respect des procédures qualité de l'entreprise et sanitaires.*

Il conseille le client *et transmet les informations nécessaires* lors de la mise en main, *et aide à la configuration du véhicule pour une utilisation personnalisée.*

**3/ Contenu de la qualification :****A - Activités techniques :**

- Contrôle de la conformité du véhicule par rapport à la commande du client,
- Contrôle du véhicule au sol (carrosserie, fonctionnalités et niveaux,...) *et ajustement de la préparation du véhicule,*
- Pose d'équipements d'origine livrés non montés (enjoliveurs,...) *d'éléments ne nécessitant pas l'intervention atelier,*
- ~~Déprotection et nettoyage du véhicule,~~
- ~~Pose des plaques d'immatriculation.~~
- *Paramétrage du système embarqué du véhicule.*

**B - Activités de commercialisation :**

- Accueil du client,
- *Livraison du véhicule :*
  - . *découverte du véhicule : présentation des différentes parties du véhicule,*
  - . *présentation des services AV,*
- Mise en main du véhicule :
  - ~~présentation des différentes parties du véhicule,~~
  - . *explication des fonctionnalités du véhicule,*
  - . *accompagnement à la personnalisation des équipements embarqués et des appareils mobiles à la demande du client, dans le respect des procédures proposées par les constructeurs.*
- Conseils d'utilisation et d'entretien,
- ~~Présentation des services après-vente,~~
- Participation à la vente additionnelle,
- *Accompagnement client post-livraison.*

**C - Activités de gestion et d'organisation :**

- *Préparation de l'activité et du matériel nécessaire à la livraison selon le planning de livraison,*
- *Utilisation de la documentation commerciale liée à la commande des outils et plateformes de documentation commerciale,*
- Agencement et entretien du poste de travail,
- Établissement de tout document utile,
- Application des procédures qualité et sanitaires en vigueur dans l'entreprise.

**4/ Extensions possibles dans la qualification :**

- Réception du véhicule à livrer,
- ~~Vérification des papiers du véhicule.~~
- *Préparation des documents internes du constructeur et de l'entreprise liés à la livraison.*
- *Livraison extérieure du véhicule à la demande du client dans le respect des procédures de l'entreprise, du constructeur et sanitaires*

**5/ Classement :**

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : *6. Au plus tard après 12 mois de pratique des fonctions mentionnées dans la présente fiche, échelon 9.*
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8 / 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 l'automobile :
  - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3
  - . CAP réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3
  - . CAP peinture en carrosserie, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3
  - . CAP vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3
  - . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,*
  - . *CQP metteur en main de véhicule,*
  - . *CQP conseiller en livraison de véhicules (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 :
  - . chef d'équipe préparation livraison (fiche E.20.1)
- Transversale : Voir Panorama



## CONTRÔLEUR TECHNIQUE DES VÉHICULES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Contrôleur Technique des Véhicules

### 2/ Objet de la qualification :

- Réalisation de contrôles techniques de véhicules légers de catégories internationales M et N dont le poids total en charge n'excède pas 3.5 tonnes.
- Réalisation de contrôles techniques de véhicules lourds de catégories internationales M, N, et O dont le poids total en charge est supérieur à 3,5 tonnes, relevant du niveau de qualification Q1, tel que défini par l'annexe IV de l'arrêté du 27 juillet 2004 modifié.
- L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

### 3/ Contenu de la qualification :

#### A - Activités techniques :

- Utilisation du logiciel de contrôle et de l'outil de saisie directe,
- Réalisation de contrôles techniques périodiques et complémentaires :
  - . identification des points de contrôle sur le véhicule,
  - . détermination de la méthode de contrôle en fonction du véhicule et des instructions techniques,
  - . analyse des résultats fournis par les appareils de contrôle,
  - . analyse du niveau de criticité (mineur, majeur ou critique) des défaillances constatées au niveau des points de contrôle et des résultats fournis par les appareils,
  - . saisie de la liste des défaillances constatées sur le véhicule,
- Réalisation des contre-visites,
- Edition, vérification et validation du procès-verbal par apposition de la signature du contrôleur technique, la pose du timbre et de la vignette.

#### B - Organisation et gestion de l'intervention :

##### B.1 - Organisation des interventions :

- Utilisation de la documentation technique et réglementaire,
- Entretien des postes de travail, des équipements de contrôle, etc.,
- Application des procédures qualité en vigueur dans le centre,
- Prise en compte des compteurs d'exception.

##### B.2 - Gestion des interventions :

- Accueil de la clientèle, facturation et encaissement,
- Présentation et commentaire du procès-verbal du contrôle à l'utilisateur ayant présenté le véhicule,
- Établissement et transmission de tout document à caractère réglementaire, administratif et commercial.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Suivi de la maintenance des équipements de contrôle,
- Développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing, etc.).

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- Échelon majoré obligatoire : 10 / 11
  - . dans le cas où l'employeur demande au salarié, comme indiqué à l'article 3-02 d), de mettre en œuvre régulièrement une double compétence (contrôle technique VL et contrôle technique PL).
- 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 :

- Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, dont notamment :
  - . CQP Contrôleur Technique VL (enregistré au RNCP *sous le n° 34252*),
  - . CQP Contrôleur Technique PL,
  - . Titre professionnel du Ministère de l'Emploi : Contrôleur technique de véhicules légers.

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . Contrôleur Technique Confirmé des Véhicules (fiche G.12.1)
  - . Chef de centre Contrôle Technique des Véhicules (fiche G.20.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## DÉMONTEUR AUTOMOBILE SPÉCIALISTE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Démonteur automobile spécialiste

### 2/ Objet de la qualification :

Le démonteur automobile spécialiste organise et réalise le démontage du véhicule dans le respect de la réglementation relative à l'environnement, à l'hygiène et à la sécurité.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Dépollution / stockage et gestion des produits polluants intégrant éventuellement les fluides frigorigènes (soumis à réglementation),
- Diagnostic des organes du véhicule,
- Identification / démontage et marquage des pièces,
- Contrôle visuel / tri / nettoyage et étiquetage des pièces.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :

B.1 - Organisation de l'intervention :

- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :

- Organisation des parcs d'attente.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Participation à la vente de P.R., au comptoir à distance,
- Liaison entre le magasin et l'atelier.

### 5/ Classement :

- Maîtrise - 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, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, préparé sous statut scolaire,
  - . CQP démonteur automobile spécialiste (enregistré au RNCP *sous le n° 34347*, sous l'intitulé « CQP Démonteur Automobile »),
- 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 :
  - . démonteur automobile confirmé (fiche H.9.1)
  - . agent de sécurité qualité en démontage automobile (fiche H.20.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## OPÉRATEUR STATION-SERVICE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur station-service

### 2/ Objet de la qualification :

L'opérateur station-service assure la distribution des carburants et la vente des produits distribués en station.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Distribution de carburant :
  - . accueil et contrôle de la livraison de carburant,
  - . jaugeage des cuves,
  - . le cas échéant, service à la pompe,
  - . mise en œuvre des dispositions de sécurité relatives à la sécurité à la livraison et à la vente du carburant,
  - . vérification du bon fonctionnement des équipements de la station et signalement des dysfonctionnements,
  - . entretien préventif des équipements de distribution de la station (volucmpteur, pistolets, pompes),
- Entretien préventif de la station et de ses équipements (piste, poste d'encaissement, équipement de lavage, de distribution d'articles boutique),
- Entretien préventif des équipements de la restauration,
- Opérations simples d'entretien du véhicule selon les activités de l'entreprise et estimation du prix de ces opérations,
- Entretien, hors maintenance, et réapprovisionnement des automates et des appareils de distribution automatique,
- Utilisation de la documentation technique,
- Application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise.

B - Activités commerciales :

- Accueil des clients, encaissement, information et promotion sur les produits et services annexes

C - Activités de gestion et d'organisation :

- Établissement de factures relatives aux activités visées ci-dessus,
- Vérification du fond de caisse, encaissement et contrôle de la validité des moyens de paiement,
- Participation à la réception des marchandises et des produits en contrôlant la conformité de la livraison,
- Respect de la chaîne du froid, des règles de stockage et de commercialisation des produits alimentaires,
- Mise en rayon, préparation et / ou réassort des produits vendus dans la station (dans le respect des normes, règles et procédures en vigueur dans l'entreprise),
- Participation au comptage des inventaires.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Participation au suivi des stocks et à la préparation des commandes

### 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 (*liste modifiée*) :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - . ~~CAP vendeur magasinier en pièces de rechange et d'équipements automobile,~~
  - . CAP maintenance des véhicules,
  - . ~~CAP employé de vente spécialisé, option C : service à la clientèle,~~
  - . CAP équipier polyvalent du commerce,
  - . BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers,
  - . CQP opérateur station-service,
- 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 :
  - . opérateur spécialiste station-service (I.6.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## OPÉRATEUR SPÉCIALISTE STATION-SERVICE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur spécialiste station-service

### 2/ Objet de la qualification :

L'opérateur spécialiste station-service assure la commande et la vente des produits distribués en station service dont les carburants.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Distribution de carburant :
  - . accueil et contrôle de la livraison de carburant,
  - . commande de carburant,
  - . jaugeage des cuves,
  - . le cas échéant, service à la pompe,
  - . mise en œuvre des dispositions de sécurité relatives à la sécurité à la livraison et à la vente du carburant,
  - . vérification du bon fonctionnement des équipements de la station et signalement des dysfonctionnements,
  - . entretien préventif des équipements de distribution de la station (volucompteur, pistolets, pompes),
- Entretien préventif de la station et de ses équipements (piste, poste d'encaissement, équipement de lavage, de distribution d'articles boutique),
- Entretien préventif des équipements de la restauration,
- Opérations simples d'entretien du véhicule selon les activités de l'entreprise et élaboration de devis,
- Entretien, hors maintenance, et réapprovisionnement des automates, des appareils de distribution automatiques,
- Utilisation de la documentation technique,
- Application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise.

B - Activités commerciales :

- Accueil des clients, encaissement, information et promotion sur les produits et services annexes,

C - Activités de gestion et d'organisation :

- Vérification du fond de caisse, encaissement et contrôle de la validité des moyens de paiement,
- Clôture des caisses de la station et établissement d'un « inventaire » de fin de poste (selon les activités de l'entreprise),
- Établissement des forfaits et de la facturation des activités techniques,
- Mise en rayon, préparation et / ou réassort des produits vendus dans la station dans le respect des normes, règles et procédures en vigueur dans l'entreprise,
- Respect de la chaîne du froid, des règles de stockage et de commercialisation des produits alimentaires,
- Suivi de l'état des stocks, identification des besoins en réapprovisionnement et élaboration des commandes et des approvisionnements,
- Réception des marchandises ou produits et contrôle de la conformité de la livraison,
- Participation à la formation au poste de travail des nouveaux salariés.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Préparation ou réalisation de la remise en banque, selon les activités de l'entreprise,
- Enregistrement des bons de livraison et des factures.

### 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 :
  - . Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle,
  - . Bac professionnel commerce,
  - . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente*,
  - . CQP opérateur spécialiste station-service,
- 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 :
  - . chef de station-service / Adjoint au responsable de station(s)-service (I.20.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

**CHEF DE STATION-SERVICE**  
**ADJOINT AU RESPONSABLE DE STATION(S)-SERVICE**

**1/ Dénomination de la qualification :**

Chef de station-service  
 Adjoint au responsable de station(s)-service

**2/ Objet de la qualification :**

Le chef de station-service assure les activités concourant à la commercialisation des carburants, accessoires et produits distribués en station-service en appui d'un responsable hiérarchique ou du chef d'entreprise, et assure son remplacement ponctuel en cas d'absence.  
 Il assure également, en appui de celui-ci, l'encadrement du personnel de la station.

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives au management d'une station-service :

- Encadrement des employés de la station (affectation, suivi et contrôle des activités),
  - Participation au recrutement des employés de la station,
  - Appui aux employés de la station pour la réalisation de toutes activités techniques et commerciales,
  - Tutorat de jeunes en formation alternée et formation des collaborateurs,
  - Établissement de tableaux de bord d'activité et mise en place de plans d'action,
  - Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station,
  - Mise à jour et classement de la documentation professionnelle,
  - Mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise.
- Il s'assure de l'application des règles, normes et des procédures qui régissent l'activité du site. Il s'assure également de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes, ainsi que des normes réglementaires en vigueur.  
 Il est également amené à assurer ponctuellement le remplacement des salariés de la station en cas d'absence.

B - Activités commerciales :

- Accueil et conseil à la clientèle,
- Contrôle du prix des carburants dans la zone de chalandise,
- Application de la politique commerciale de l'entreprise (accessoires, produits etc.),
- Vérification du respect de la réglementation en termes de stockage et de commercialisation des produits alimentaires,
- Organisation des transferts de fonds dans le respect des règles de sécurité de l'entreprise,
- Mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Règlement d'éventuels litiges.

C - Activités de gestion et d'organisation :

- Validation ponctuelle des commandes, réception et contrôle des livraisons en carburant,
- Établissement de relations avec les fournisseurs et autres acteurs,
- Gestion des stocks, commandes / réception de produits et accessoires, réassortiment des linéaires,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial dans le respect des obligations légales,
- Réalisation et analyse des inventaires,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité,
- Suivi de la maintenance des équipements de la station.

**4/ Extensions possibles de la qualification :**

- Participation à la définition d'actions promotionnelles,
- Recrutement des employés de la station.

**5/ Classement :**

- Échelon 20
- Échelons majorés accessibles : 21/22

**6/ Modes d'accès à la qualification :**

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - . ~~BTS management des unités commerciales~~,
  - . **BTS management commercial opérationnel**,
  - . BTS négociation et digitalisation de la relation client,
  - . BTS gestion de la PME,
  - . BTS support à l'action managériale,
  - . BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles,
  - . CQP chef de station-service,
- 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 :
  - . responsable de station(s)-service (I.C.I.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION SPÉCIALISTE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Agent d'opérations location spécialiste

### 2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise les activités visant la location de véhicules auprès de la clientèle, dans un contexte qui peut l'amener, le cas échéant, à exercer son activité avec une autonomie accrue par rapport à l'agent d'opérations location, notamment dans les stations de taille réduite éloignées d'une structure plus importante ou dans des contextes où l'entité de location est annexe à une activité principale autre.

L'activité de l'agent d'opération location spécialiste s'exerce, de façon autonome dans le cadre de procédures définies, et sous contrôle du chef d'agence.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de service :

Activités concourant à la location de véhicules :

- Accueil de la clientèle (au comptoir / par téléphone...),
- Conseil portant sur les produits et services proposés par l'entreprise,
- Vente de produits et services,
- Livraison et reprise des véhicules,
- Facturation / encaissement,
- Vérification du véhicule (départ et retour),
- Appui aux collaborateurs,
- Contribution à l'approvisionnement de la station en véhicules,
- Planification et suivi des menues réparations sur véhicules,
- Organisation de l'activité de préparation.

B - Activités de gestion administrative :

- Établissement et suivi des contrats de location,
- Enregistrement / modification ou annulation des réservations,
- Établissement, transmission et classement de tous documents internes, administratifs et comptables,
- Classement et mise à jour de la documentation professionnelle,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Production de tableaux de bord / de rapports d'activité (suivi des mouvements de voiture, état du parc...)

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Gestion des litiges,
- Prospection commerciale,
- Gestion ponctuelle de contacts avec l'administration.

### 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, correspondant à l'objet de la qualification :
  - CAP complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle, préparé sous statut scolaire,
  - **Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,**
  - CQP agent d'opérations location spécialiste,
- 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 :
  - coordinateur préparation de véhicules de location (fiche J.17.1)
  - chef de groupe opérationnel (fiche J.20.1)
- Transversale :
  - Voir Panorama

## **CHARGÉ DE CLIENTÈLE LOCATION LONGUE DURÉE**

### **1/ Dénomination de la qualification :**

Chargé de clientèle location longue durée

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

Le chargé de clientèle location longue durée gère le parc de véhicules de son portefeuille clients.

Interlocuteur privilégié du client, il le conseille, le renseigne, participe à la résolution de problèmes et joue un rôle d'interface entre le client et les différents services de l'entreprise.

Son activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise.

### **3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives à la cotation :

- Élaboration de devis de Location Longue Durée,
- Envoi du devis au client,
- Explication du devis,
- Relance du client le cas échéant.

B - Activités relatives à la commande :

- Vérification des commandes de véhicules et accessoires,
- Commande auprès des fournisseurs, dans le respect de la politique de l'entreprise,
- Contrôle et suivi des accusés réception de commande.

C - Activités relatives à la gestion d'un portefeuille client :

- Proposition de solutions d'ajustement au client ou de renouvellements en fonction des analyses de parcs,
- Conseil et information au client sur le contrat, la facturation, les prestations de services,
- Gestion des litiges et réclamations clients, en coordination avec les services concernés,
- fidélisation de la clientèle, en collaboration avec les attachés commerciaux LLD,
- Application des procédures Qualité en vigueur.

### **4/ Extensions possibles dans la qualification :**

- Activités relatives au suivi de la livraison de véhicule.

### **5/ Classement :**

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- Échelons majorés accessibles : 10 / 11

### **6/ Modes d'accès à la qualification :**

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  - . Bac professionnel vente prospection - négociation - suivi de clientèle, *préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,*
  - . *Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,*
  - . CQP vendeur, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CQP chargé de clientèle location longue durée
- 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 :  
Conseiller commercial LLD
- Transversale :  
Voir Panorama

## CHEF DE GROUPE OPÉRATIONNEL

### 1/ Dénomination de la qualification :

Chef de groupe opérationnel

### 2/ Objet de la qualification :

Le chef de groupe organise et anime une équipe et participe à la gestion d'une station de location ou d'une activité de location partie intégrante d'une structure de taille importante. Il est placé sous la responsabilité d'un chef d'agence de location.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une station de location ou d'une activité partie intégrante d'une structure de taille importante :

- Encadrement de salariés,
  - Appui aux salariés de la station de location pour la réalisation de toutes activités opérationnelles, techniques et commerciales...,
  - Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station de location.
- Sous la responsabilité d'un chef d'agence de location, le chef de groupe opérationnel s'assure de l'application des règles, des normes et des procédures qui régissent l'activité de la station de location.

B - Activités commerciales :

- Accueil, conseil et vente à la clientèle,
- Établissement de relations avec la clientèle,
- Établissement de contrats de location,
- Mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Règlement d'éventuels litiges.

C - Activités de gestion et d'organisation :

- Suivi de la flotte de véhicules,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Tenue de tableaux de bord relatifs à l'activité de la station de location,
- Classement / mise à jour de la documentation professionnelle,
- Application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Participation au développement commercial local,
- Gestion des contacts avec l'administration.

### 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. 3B.02 d) de la convention collective).

### 6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes correspondant à l'objet de la qualification :
  - . BTS négociation et digitalisation de la relation client,
  - . ~~BTS management des unités commerciales,~~
  - . **BTS management commercial opérationnel,**
  - . BTS vente et productions touristiques,
  - . DUT techniques de commercialisation,
  - . CQP chef de groupe opérationnel,
- 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 :
  - . chef d'agence(s) de location (fiche J.23.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama



## CHEF D'AGENCE(S) DE LOCATION

### 1/ Dénomination de la qualification :

Chef d'agence(s) de location

### 2/ Objet de la qualification :

Le chef d'agence(s) assure les activités concourant à la gestion économique, organisationnelle et humaine d'une ou plusieurs stations de location.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une ou plusieurs stations de location de véhicules :

- Encadrement des salariés d'une ou plusieurs stations,
- Appui aux salariés d'une ou plusieurs stations pour la réalisation de toutes activités opérationnelles, techniques et commerciales...
- Contribution à l'agencement d'une ou plusieurs stations,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement d'une ou plusieurs stations.

Le chef d'agence(s) de location s'assure de l'application des règles, des normes et des procédures qui régissent l'activité, ainsi que de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

B - Activités commerciales :

- Accueil et conseil à la clientèle,
- Établissement de relations avec la clientèle...,
- Mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Règlement d'éventuels litiges,
- Participation au développement commercial local.

C - Activités de gestion et d'organisation :

- Établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité d'une ou plusieurs stations,
- Suivi de la flotte de véhicules,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Classement / mise à jour de la documentation professionnelle,
- Gestion des contacts avec l'administration,
- Application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- En fonction du volume d'activité de la ou des stations gérées, compte tenu de l'implication professionnelle liée aux paramètres tels la planification, la gestion de la flotte, des effectifs, etc.

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23
- Échelons majorés accessibles : 24 / 25
  - . 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 correspondant à l'objet de la qualification :
  - . BTS négociation et digitalisation de la relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - ~~. BTS management des unités commerciales, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3~~
  - . **BTS management commercial opérationnel** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . BTS vente et productions touristiques, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . DUT techniques de commercialisation, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CQP chef d'agence(s) de location,
- 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 :
  - . cadre technique (fiche Z.C.I.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## CONSEILLER COMMERCIAL LOCATION LONGUE DURÉE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Le conseiller commercial location longue durée

### 2/ Objet de la qualification :

Le conseiller commercial location longue durée réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des produits et des services de la Location Longue Durée Automobile sur un secteur et/ou un périmètre prédéfini.

L'activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise.

Le conseiller commercial LLD peut réaliser la prospection et/ou du développement.

Il bénéficie d'une autonomie importante dans la responsabilité de l'organisation du travail.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

- . Activités concourant à la réalisation de l'acte de signature d'un contrat :
  - Prospection et développement du secteur géographique donné,
  - Organisation des rendez-vous prospects et clients,
  - Audit et conseil sur les solutions de mobilité adaptées à l'activité et l'organisation au client et prospect,
  - Présentation des différentes possibilités de financement et les prestations de service,
  - Déploiement des actions/campagnes/outils de marketing mis à disposition,
  - Application de la stratégie commerciale de l'entreprise,
  - Fidélisation de portefeuille clients, en collaboration avec les chargés de clientèle,
  - Développement des prestations chez le client (*notamment les produits assurances*) ou les extensions du parc automobile.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Traitement de toute demande d'information venant du prospect,
- Traitement des appels d'offre et des demandes dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise,
- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Rédaction des comptes rendus d'activité commerciale dans les outils appropriés,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise et respect de la politique de l'entreprise,
- Veille sur les évolutions économiques dans le secteur confié.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Animation des réseaux d'apporteurs d'affaires partenaires, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise,
- Présentation et vente de produits d'assurance.

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23
- Échelons majorés accessibles : 24 / 25

### 6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  - . DUT techniques de commercialisation, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . BTS négociation et digitalisation de la relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Titre à finalité professionnelle Vendeur Automobile (enregistré au RNCP *sous le n° 34344*), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CQP conseiller commercial location longue durée,
  - . CQP attaché commercial automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Transversale :  
conseiller commercial LLD sur les différentes typologies de clientèle

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

### **1/ Dénomination de la qualification :**

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

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

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

Il contribue au développement commercial de l'unité.

### **3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives au management d'une unité d'enseignement

- Encadrement des collaborateurs (attribution de missions/ participation au recrutement/ à la définition des modalités de rémunération, au suivi du plan de formation des collaborateurs, au suivi des évolutions de compétence, ...),
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs.

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

B - Activités relatives à la gestion et à l'organisation d'une unité d'enseignement

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

C - Activités commerciales

- Définition des modalités de développement commercial de l'unité,
- Adaptation de l'offre de formation au marché de l'unité d'enseignement,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation,
- Mise en œuvre des contrats : il pilote l'élaboration, présente et négocie une offre de formation, et le cas échéant, conclut en tenant compte d'un cahier des charges et en respectant la réglementation en vigueur,
- Gestion des réclamations et de litiges éventuels.

### **4/ Classement :**

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

### **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 l'obtention :
  - d'un diplôme d'Etat ou d'un titre ou diplôme visé ou homologué de l'enseignement supérieur ou technologique d'un niveau égal ou supérieur au niveau III sanctionnant une formation juridique, économique, comptable ou commerciale ou d'un diplôme étranger d'un niveau comparable (conformément à l'article R213-2 du code de la route),
  - du CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite de la branche professionnelle des services de l'automobile (*enregistré au RNCP sous le n° 35279*),
- Soit, pour les personnes ayant acquis leurs qualifications dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, en satisfaisant aux conditions définies à l'article R. 213-2-1 du code de la route.

### **7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - Cadre – niveau II ou III, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.
- Transversale :
  - Voir Panorama

**CADRE TECHNIQUE****1/ Dénomination de la qualification :**

Cadre technique

**2/ Objet de la qualification :**

Le cadre technique exerce dans les domaines relevant de sa spécialité des responsabilités limitées, précisées par son responsable hiérarchique. Il peut assister ce responsable dans ses fonctions de commandement.

**3/ Contenu de la qualification :**

Les activités sont celles attribuées au "Cadre expert" (voir fiche Z.C.II.1 "Cadre expert" - "Adjoint au chef de service") mais pour seulement certaines d'entre elles, et dans une moindre responsabilité, dans le cadre d'une "définition de fonction contractuelle".

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

**4/ Classement :**

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

**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 de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  - ~~Licence ou titre ou diplôme de niveau équivalent,~~
  - Licence, *ou certification* de niveau équivalent,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

**7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - cadre expert / adjoint au chef de service / (fiche Z.C.II.1)
- Transversale :
  - Voir Panorama

## **CADRE EXPERT** **ADJOINT AU CHEF DE SERVICE**

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

Cadre expert  
Adjoint au chef de service

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

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

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

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

### **3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives à l'objet même du service

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

B - Activités assurées en appui de celles du responsable hiérarchique :

- Appui aux membres du service dans leur activité,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation à la gestion des stocks,
- Participation à la mise en œuvre et au suivi de plan d'actions,
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Gestion des informations clients reçues sur internet,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

### **4/ 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 de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :  
~~Licence ou titre ou diplôme de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,~~
- . Licence, **ou certification** de niveau équivalent, **complétée** par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### **7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :  
  . chef de service (fiche Z.C.III.1)
- Transversale :  
  Voir Panorama

## CHEF DE SERVICE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Chef de service

### 2/ Objet de la qualification :

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

### 3/ Contenu de la qualification :

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

#### A - Activités relatives au développement :

- Développement de l'activité et de la productivité du service,
  - . élaboration et mise en œuvre d'actions sur ces objectifs,
- Collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

#### B - Activités relatives au management :

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

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

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

#### C - Activités relatives à l'organisation et à la gestion :

- Suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bords d'activité,
- Encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au service,
- Élaboration et suivi du budget,
- Participation à la gestion financière de l'activité,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs / les clients :
  - . négociation des conditions d'achat et de vente,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

### 4/ Classement :

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

### 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 de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  - . Licence ou titre ou diplôme de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Licence, ou certification de niveau équivalent, complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- Transversale :
  - . Voir Panorama

## CADRE DIRIGEANT

### 1/ **Dénomination de la qualification :**

Cadre dirigeant

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

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

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

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

### 3/ **Contenu de la qualification :**

Activités relatives au management de l'entreprise :

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

### 4/ **Classement :**

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

### 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 de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  - Licence ou titre ou diplôme de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - Licence, ou certification de niveau équivalent, complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).