

Brochure n° 3034 | Convention collective nationale

IDCC : 1090 | **SERVICES DE L'AUTOMOBILE**

(Commerce et réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle, activités connexes, contrôle technique automobile, formation des conducteurs)

Accord paritaire national du 16 décembre 2021

relatif au RNCSA et au RNQSA
pour le premier semestre 2022

NOR : ASET2151272M

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,

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^{er}, 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 second 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,

Conviennt de ce qui suit :

Article 1^{er} | Mise à jour du RNCSA du 1^{er} semestre 2022

Le RNCSA du 1^{er} semestre 2022, faisant l'objet d'une mise à jour semestrielle, est ci-annexé.

Les modifications apportées au RNCSA sont repérées en caractères italiques gras.

Article 2 | Fiches modifiées du RNQSA

Les fiches A.3.9, A.6.1, A.9.2, A.9.5, A.9.6, A.12.5, A.12.6, A.20.5, A.23.5, AA.9.1, AA.9.2, B.20.1, C.6.1, C.9.1, C.12.1, CCI.1, CCI.2, DCI.1, DCII.1, E.3.1, I.6.1, J.6.1, J.9.2, J.20.1, J.23.1, K.23.1, L.20.1, 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 | 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'adaptations au plan territorial, ni au niveau des entreprises.

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

Article 5 | 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 6 | 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 1^{er} jour du premier semestre 2022.

Article 7 | 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 16 décembre 2021.

(Suivent les signatures.)

RÉPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 1^{er} SEMESTRE 2022

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	A.3.1
– Opérateur service rapide	A.3.3
– Opérateur maintenance pneumatiques VI	A.3.4
– Mécanicien cycles	A.3.5
– Opérateur vitrage	A.3.7
– Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VUI (Chronotachygraphe, Ethylotest anti-démarrage) / Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (Ethylotest anti-démarrage judiciaire, taximètre)	A.3.9
– Mécanicien spécialiste automobile / mécanicien spécialiste VUI / mécanicien spécialiste motocycles	A.6.1
– Électricien spécialiste automobile / électricien spécialiste VUI	A.6.2
– Opérateur spécialiste service rapide	A.6.3
– Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI	A.6.4
– Mécanicien spécialiste cycles	A.6.5
– Opérateur vitrage spécialiste	A.6.7
– Technicien confirmé mécanique automobile / Technicien confirmé mécanique VUI	A.9.1
– Technicien électricien électronicien automobile / technicien confirmé VUI / technicien confirmé motocycles	A.9.2
– Conseiller technique cycles	A.9.5
– Technicien garantie après-vente	A.9.6
– Opérateur vitrage confirmé	A.9.7
– 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	A.12.2
– Conseiller technique expert cycles	A.12.5
– Spécialiste garantie après-vente	A.12.6
– Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques	A.12.8
– Conseiller client après-vente / chef d'équipe atelier / chef d'équipe motocycles	A.20.1
– Agent de maîtrise atelier	A.20.2
– Chef d'atelier cycles / chef d'équipe cycles	A.20.5
– Chef d'équipe vitrage / chef d'atelier vitrage	A.20.7
– Gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier	A.23.1
– Gestionnaire de magasin cycles	A.23.5
– Cadre technique d'atelier	A.C.I.1
– Adjoint au chef après-vente/ responsable d'atelier	A.C.II.1
– 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	AA.9.1
– Technicien smava	AA.9.2

– Technicien expert smava	AA.12.2
– Chef d'équipe atelier / Chef d'équipe après-vente / Chef d'équipe vente smava	AA.20.2
– 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.12.1
– 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.C.II.1
– Chef après-vente	B.C.III.1

VENTE DE VÉHICULES

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

VENTE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

– Magasinier	D.3.1
– Magasinier-vendeur PRA / conseiller de vente PRA / vendeur boutique PRA	D.6.1
– Magasinier-vendeur confirmé PRA / conseiller de vente confirmé PRA / vendeur boutique / confirmé PRA	D.9.1
– 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	D.C.I.1
– Adjoint au chef des ventes PRA / responsable de magasin	D.C.II.1
– Chef des ventes PRA	D.C.III.1

PRÉPARATION / RÉNOVATION DES VÉHICULES

– Opérateur préparation véhicules.....	E.3.1
– Rénovateur VO.....	E.6.1
– Conseiller en livraison de véhicules.....	E.6.2
– 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.....	G.9.1
– Contrôleur technique confirmé des véhicules.....	G.12.1
– Chef de centre contrôle technique des véhicules.....	G.20.1

DÉMONTAGE - RECYCLAGE

– Démoniteur automobile.....	H.3.1
– Démoniteur automobile spécialiste.....	H.6.1
– Démoniteur 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.....	I.3.1
– Opérateur spécialiste station-service.....	I.6.1
– Chef de station-service / adjoint au responsable de station(s)-service.....	I.20.1
– 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.....	J.6.1
– Chargé de clientèle location longue durée.....	J.9.2
– Coordinateur préparation de véhicules de location.....	J.17.1
– Chef de groupe opérationnel.....	J.20.1
– Chef d'agence(s) de location.....	J.23.1
– Conseiller commercial location longue durée.....	J.23.2

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.....	K.C.I.5

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.....	Z.C.I.1
– Cadre expert / adjoint au chef de service.....	Z.C.II.1
– Chef de service.....	Z.C.III.1
– Cadre dirigeant.....	Z.C.IV.1

OPÉRATEUR DE VÉRIFICATION DES DISPOSITIFS EMBARQUÉS RÉGLEMENTÉS SUR VUI
(CHRONOTACHYGRAPHE, ÉTHYLOTEST ANTI-DÉMARRAGE)

OPÉRATEUR DE VÉRIFICATION DES DISPOSITIFS EMBARQUÉS RÉGLEMENTÉS SUR VL
(ÉTHYLOTEST ANTI-DÉMARRAGE JUDICIAIRE, TAXIMÈTRE)

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

Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VUI (chronotachygraphe, éthylotest anti-démarrage)
 Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (éthylotest anti-démarrage judiciaire, taximètre)

2/ Objet de la qualification :

L'opérateur travaille sous le contrôle réglementaire du Correspondant du Responsable Technique et de la Sécurité (CRTS) ou du Responsable Technique et de la Sécurité (RTS), dans un environnement sécurisé et contrôlé.

Cas des véhicules utilitaires et industriels

- Réalisation des inspections périodiques et autres interventions sur les appareils numériques embarqués (chronotachygraphe, éthylotest anti-démarrage (EAD) pour les cars).

Cas des véhicules légers

- Réalisation des inspections périodiques et autres interventions sur les appareils numériques embarqués (taximètre, EAD judiciaire).

L'ensemble de ces activités est réalisé conformément à la réglementation en vigueur, notamment celles relatives à la sécurité, et dans le cadre des procédures prédéfinies d'un système qualité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques réglementées :

Les opérations d'inspection et de remplacement sur dispositifs embarqués sont réalisées sous la responsabilité du CRTS ou du RTS.

- Réalisation des inspections périodiques : vérifications réglementaires, essais techniques, étalonnage/mise à jour,
- Application des procédures techniques et renseignement des formulaires du système qualité sur supports papier ou numériques,
- Analyse du bon fonctionnement du dispositif embarqué selon les procédures du système qualité, et recherche de dysfonctionnement le cas échéant,
- Remplacement des composants défectueux du dispositif embarqué (unité, câble, capteur),
- **Traçabilité** Validation de la vérification par apposition de la signature de l'opérateur, et pose de la plaquette de conformité et des scellements.

B - Organisation et gestion réglementées de l'intervention :

L'organisation et la gestion de l'intervention se font en relation étroite avec le CRTS et le RTS de l'organisme agréé.

B.1 - Organisation des interventions :

- Entretien du poste de travail, des équipements, matériels et outils de contrôle, en conformité avec le système qualité,
- Utilisation de la documentation technique et réglementaire, si nécessaire.

B.2 - Gestion réglementaire des interventions :

- Établissement et transmission des documents réglementaires,
- Signalement des anomalies et proposition d'actions correctives ou préventives selon les procédures du système qualité,
- Traçabilité réglementaire des interventions : tenue d'un registre, archivage des fiches d'interventions, ...

C - Particularités véhicules industriels et automobiles :

Véhicules utilitaires et industriels :

- Réalisation des opérations d'inspection et de remplacement sur les chronotachygraphes présents dans les véhicules de transport routier et ceux transportant des personnes, ainsi que sur les EAD,
- Application des réglementations spécifiques qui régissent la vérification du chronotachygraphe et de l'EAD.

Véhicules légers :

- Réalisation des opérations d'inspection et de remplacement sur les taximètres et sur les EAD,
- Application des réglementations spécifiques qui régissent la vérification du taximètre et de l'EAD installé à la suite d'une décision de justice.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Appui technique concernant les procédures qualité auprès des opérateurs homologues,
- Contribution à la mise en œuvre de la qualité : organisation du plan de suivi des outillages référencés et de leur contrôle en lien avec son référent qualité, mise à jour de l'ensemble des documents du système qualité consultables dans le centre,
- Installation d'un EAD judiciaire,
- Vérifications générales périodiques des appareils de levage (hayon, chariot, grue, ...).
- Installation de modules de remontée et de sauvegarde d'informations (données véhicules, données chauffeur, géolocalisation),
- Accueil et information de la clientèle dans le respect des règles de discrétion et d'impartialité.

5/ Classement :

- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : **3. Après obtention du CQP et au plus tard après 12 mois de pratique des fonctions mentionnées dans la présente fiche, échelon 6.**
- Echelons majorés accessibles : **4 / 5 / 7 / 8**
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application des critères valorisant (art.3.02d) de la convention collective.

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
 - . CQP opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés (*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 :
- 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 VUI :

. 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,
- **Titre à finalité professionnelle mécanicien automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34320),**
- ~~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

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 motorcycle, 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° 34321*, 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 du 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 :
 - . *Conseiller technique expert cycles*,
 - . 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 (liste modifiée) :

- 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

CONSEILLER TECHNIQUE EXPERT CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :

Conseiller technique expert cycles

2/ Objet de la qualification :

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

Le conseiller technique expert cycles assure la fonction de référent technique du magasin et de l'atelier cycles et à ce titre, il effectue une mission d'appui et de formation technique.

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 du cycle 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.

B.4 - Fonction formation technique :

- Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs de l'atelier et du magasin cycles,
- Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Appui technique aux collaborateurs de l'atelier et du magasin cycles.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
 - . CQP conseiller technique expert cycles (à créer),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . Chef d'atelier cycles/chef d'équipe cycles (en cours de création)
 - . Gestionnaire de magasin cycles (en cours de création)
- Transversale :
 - Voir Panorama

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 (liste modifiée) :

- 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

CHEF D'ATELIER CYCLES
CHEF D'ÉQUIPE CYCLES

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

Chef d'atelier cycles
 Chef d'équipe cycles

2/ Objet de la qualification :

Le chef d'atelier cycles ou le chef d'équipe cycles assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception des clients de l'atelier cycle. Il organise et réalise le travail en atelier dans le respect de l'environnement, des consignes, des procédures techniques et de sécurité en vigueur dans l'entreprise. Il réalise également une activité d'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.

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'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 à la clientèle.
- B - Activités relatives à la gestion de la maintenance et de service :
 - Activités liées à l'organisation et la gestion de l'atelier :
 - . Organisation et planification des interventions de l'atelier cycles,
 - . Gestion de l'entretien de l'atelier cycles et des outils mis à disposition,
 - . Application des procédures qualité, sécurité et environnement (QSE) des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise,
 - . Gestion des stocks de l'atelier et suivi de l'inventaire de l'atelier cycles, dans le respect du budget.
 - Activités liées à la relation client :
 - . Accueil et conseil à la clientèle,
 - . Restitution du cycle au client et explications sur les travaux réalisés,
 - . Ventes additionnelles de produits et de services du cycle,
 - . Etablissement de devis, d'ordre de réparation,
 - . Suivi de la satisfaction de la clientèle de l'atelier cycles,
 - . Gestion des réclamations clients de l'atelier cycles,
 - . Encaissement.
- C - Activités liées à l'encadrement d'équipe :
 - Organisation et contrôle du travail de l'équipe,
 - Répartition des tâches et définition des priorités de ses collaborateurs,
 - Vérification de l'application des procédures qualité, accessibilité, sécurité, environnement en vigueur dans l'entreprise,
 - Appui technique aux collaborateurs de l'atelier,
 - Tutorat de jeunes en formation alternée,
 - Participation au recrutement /à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
 - Réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Suivi des garanties,
- Appui technique aux réponses à des appels d'offres.

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 :
 - . CQP chef d'atelier cycles (à créer),
 - . Titre à finalité professionnelle conseiller technique cycles (enregistré au RNCP sous le n° 34197), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 C,
- 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 de magasin cycles (en cours de création)
- Transversale :
 - . Voir Panorama

GESTIONNAIRE DE MAGASIN CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :

Gestionnaire de magasin cycles

2/ Objet de la qualification :

Le gestionnaire de magasin cycles assure les activités d'organisation et de gestion des flux contribuant à la commercialisation des cycles et produits du cycle. Il est amené à réaliser les activités de commercialisation des cycles et produits du cycle.

En appui d'un responsable hiérarchique, qui peut être le chef d'entreprise lui-même, il assure également la gestion et le suivi de la clientèle du magasin. Il assure l'encadrement d'équipes de collaborateurs.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à la commercialisation, à l'organisation et à la gestion du magasin cycles :

A.1 - Activités commerciales :

- Commercialisation de cycles, produits et accessoires,
- Définition du cycle 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.

A.2 - Activités d'organisation et de gestion du magasin cycles :

- Contrôle des flux de produits,
- Organisation des inventaires,
- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord /contribution à la détermination d'actions correctives,
- Participation à la gestion financière du magasin cycles :
 - . établissement et suivi des relations avec les fournisseurs, les clients du magasin cycles,
 - . réponse aux appels d'offres,
 - . proposition de modalités de financement et de solutions d'assurances relatives aux cycles,
 - . contribution à l'élaboration et au suivi du budget du magasin cycles,
 - . suivi des garanties,
- Participation à l'organisation fonctionnelle du magasin et des lieux de vente,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des réclamations clients,
- 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, accessibilité, sécurité, environnement en vigueur dans l'entreprise.

B - Activités liées à l'encadrement d'équipe :

- Suivi de l'activité des collaborateurs,
- Organisation et contrôle du travail de l'équipe,
- Répartition des tâches et définition des priorités de ses collaborateurs,
- Appui technique aux collaborateurs de l'atelier,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement /à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

Le gestionnaire de magasin cycles s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente des cycles, produits et services du cycle, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène, sécurité et environnement des biens et des personnes.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Sélection des gammes de cycles et de produits du cycle en vente au sein du magasin,
- Mise en œuvre d'actions commerciales promotionnelles,
- Analyse de la concurrence.

5/ Classement :

- Maîtrise - échelon correspondant au contenu 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 de la certification suivante :
 - . CQP gestionnaire de magasin cycles (à créer),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
- 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 (*liste modifiée*) :
 - . 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,
- 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° 34321*, 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

RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE - CHEF D'ÉQUIPE ATELIER

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

Réceptionnaire après-vente
Chef d'équipe atelier

2/ Objet de la qualification :

- Le réceptionnaire accueille et conseille les clients du service après-vente.
Il réalise les activités visant le déclenchement de remise en état du véhicule, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.
- Le chef d'équipe atelier 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,
- Gestion de la relation avec l'expert :
 - . préparation du dossier collision en vue de l'expertise,
 - . constitution des expertises contradictoires.

Particularités : le réceptionnaire après-vente

Le réceptionnaire 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.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

Réceptionnaire 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 atelier :

- 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 (liste modifiée) :

- 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 : carrossier-peintre en carrosserie,~~
 - . CQP chef d'équipe atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture,
 - . CQP réceptionnaire après-vente du domaine d'activité de la carrosserie-peinture,
- 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 B.23.1),
 - . cadre technique d'atelier (fiche B.C.I.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 (*liste modifiée*) :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . 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 (liste modifiée) :

- 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,

- 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.1.1) / conseiller des ventes V.I. (fiche C.C.1.2).

- 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 :

- Elaboration 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 (liste modifiée) :

- 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 2;~~
 - . 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.1.1).
- 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 commercial opérationnel complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . BUT techniques de commercialisation (*depuis* 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 commercial opérationnel complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . BUT techniques de commercialisation (*depuis* 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

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 (*depuis* 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 (*depuis* 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

OPÉRATEUR PRÉPARATION VÉHICULES

1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur préparation véhicules

2/ Objet de la qualification :

Réalisation des activités de préparation des véhicules en vue de leur mise en vente ou en circulation.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Ensemble des activités spécifiques :
 - . à la préparation esthétique de véhicules (nettoyage, lustrage...),
 - . au contrôle de l'état des véhicules,
 - . utilisation de gammes de préparation,
 - . à la réalisation d'opérations d'entretien des véhicules, de carrosserie et sellerie... ne nécessitant pas l'intervention d'un spécialiste,
- Convoyage de véhicules.

B - Organisation et gestion de l'activité :

B.1 - Organisation de l'activité :

- 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'activité :

- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Identification de travaux complémentaires à prévoir sur le véhicule.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Livraison du véhicule au client,
- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés / réfection et gravage des vitrages...,
- Application de peinture au pistolet (si le titulaire de la qualification est détenteur du CAP peintre).

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile ou de la carrosserie-peinture :
 - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières, B : véhicules de transport routier ou C : motocycles,
 - . CAP réparation des carrosseries,
 - . CAP peinture en carrosserie,
 - . CQP opérateur préparation véhicules,
- 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 :
 - . rénovateur VO (fiche E.6.1),
 - . ~~metteur en main de véhicule~~ *conseiller en livraison de véhicules* (fiche E.6.2).
- 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 (*liste modifiée*) :

- 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

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 (*liste modifiée*) :

- 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 (liste modifiée) :

- 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 (liste modifiée) :

- 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 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 (*liste modifiée*) :

- 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 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

FORMATEUR AUX MÉTIERS DE L'ÉDUCATION ET DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRES

1/ Dénomination de la qualification :

Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières

2/ Objet de la qualification :

Assurer la formation aux métiers de l'enseignement de la conduite et de la sécurité routière en formation initiale et continue.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités pédagogiques :

- Recrutement, évaluation et positionnement des candidats,
- Ingénierie pédagogique des formations initiale et continue destinées aux professionnels de l'enseignement de la conduite et de la sécurité routière en conformité avec le référentiel en vigueur :
 - . analyse du public cible,
 - . scénarisation pédagogique,
 - . production du contenu, élaboration des supports pédagogiques,
 - . animation de la formation,
 - . évaluation des acquis et de la production des apprenants,
 - . évaluation qualitative et régulation des actions dispensées,
- Appui méthodologique et pédagogique aux intervenants dans une situation de formation à la conduite ou à la sensibilisation à la sécurité routière,
- Animation et co-animation de stages de sensibilisation à la sécurité routière,
- Conception et animation d'action de formation visant l'obtention du CQP Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite (RUESRC).

B - Activités de gestion et d'organisation :

- Participation à la gestion de la relation client et prescripteurs,
- Coordination de l'activité des intervenants dans les actions de formation initiale et continue,
- Gestion de l'ensemble des moyens logistiques, administratifs et humains nécessaires à l'exercice et à la sécurité de l'activité,
- Création ou actualisation, classement de la documentation pédagogique et veille réglementaire et pédagogique,
- Participation à la réponse à appels d'offres publics ou privés,
- Respect des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise et participation à leur mise en œuvre,
- Participation à la construction et au suivi d'un réseau de professionnel autour de la sécurité routière.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Ingénierie pédagogique de la formation correspondant aux véhicules de la catégorie B96 et BE,
- Ingénierie pédagogique de la formation des CCS "deux roues" et "groupe lourd",
- Coordination d'action de formation visant l'obtention du CQP Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite (RUESRC).

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 :

Titre à finalité professionnelle Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières (*enregistré au RNCP sous le n° 35734*).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . directeur pédagogique (fiche K.C.I.1)
 - . responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (fiche K.C.I.5)
- Transversale :
 - . Voir Panorama

RESPONSABLE D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

1/ Dénomination de la qualification :

Responsable d'exploitation de stationnement

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure la responsabilité de l'exploitation d'un ou de plusieurs sites de stationnement.

3/ Contenu de la qualification :

Le responsable d'exploitation de stationnement s'assure de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité.

Il s'assure également de l'application des démarches qualité, des règles de droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes.

A - Activités commerciales :

- Accueil, information et assistance à la clientèle,
- Contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales,
- Réalisation des encaissements,
- Réalisation des abonnements et forfaits,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

B - Activités relatives à l'exploitation :

- Organisation, contrôle et participation à l'ensemble des activités nécessaires à l'exploitation,
- Suivi de la maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage,
- Responsabilité de l'organisation de la collecte,
- Établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Application des règles, procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Activités de gestion, d'organisation et de management :

- Encadrement du personnel de l'exploitation,
- Appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation alternées,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Définies par l'entreprise en fonction des caractéristiques de son activité et de son mode d'organisation du travail.

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 de la certification suivante :
 - . CQP responsable d'exploitation de stationnement (*enregistré au RNCP sous le n° 35868*),
- 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 (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- Transversale :
 - . Voir Panorama