

Brochure n° 3100 | Convention collective nationale

IDCC : 43 | **ENTREPRISES DE COMMISSION, DE COURTAGE  
ET DE COMMERCE INTRACOMMUNAUTAIRE  
ET D'IMPORTATION-EXPORTATION DE FRANCE MÉTROPOLITAINE  
(CCNIE)**

**Accord de branche du 28 mars 2022**

relatif à la création du titre à finalité professionnelle  
« Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement »

NOR : ASET2250697M

IDCC : 43

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

**FICIME,**

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

**UNSA ;**

**FNECS CFE-CGC ;**

**CFTC CSFV ;**

**FS CFDT ;**

**CGT CSD ;**

**FEC FO,**

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Préambule**

Le secteur des entreprises industrielles et commerciales couvrant le secteur du machinisme agricole est confronté, depuis quelques années, à un grave problème de recrutement dans le domaine technique et d'assistance à la clientèle. En effet, les entreprises ne trouvent pas, sur le marché, de personnels qualifiés pour prendre en charge l'après-vente, la formation et l'établissement des dossiers d'homologation des matériels fabriqués à l'étranger qu'elles commercialisent. Ainsi, il est nécessaire d'avoir des techniciens polyvalents bilingues, voire trilingues. De plus, le personnel recherché doit nécessairement être mobile, la maison mère étant située à l'étranger ainsi qu'une partie de la clientèle.

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

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

Le présent accord s'applique à toutes les entreprises comprises dans le champ d'application de la convention collective nationale import-export et commerce international n° 3100

Compte tenu de la thématique du présent accord, qui a vocation à s'appliquer à toutes les entreprises quelle que soit leur taille, les partenaires sociaux conviennent, conformément à l'article L. 2261-23-1 du code du travail, qu'il n'y a pas lieu de prévoir des dispositions spécifiques aux entreprises de moins de cinquante salariés.

## **Article 1<sup>er</sup> | Objet de l'accord**

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

## **Article 2 | Qualification et objectifs visés par le titre à finalité professionnelle « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement »**

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

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

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

Il/elle réalise les activités suivantes :

- assistance technique à distance ou sur site pour la remise en conformité du matériel d'agroéquipement, présentant notamment des pannes complexes ou nouvelles non solutionnées ;
- gestion des garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise ;
- animation de formations techniques et démonstration du ou des matériel(s) d'agroéquipement ;
- capitalisation de l'information et diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires de matériels d'agroéquipements.

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

## **Article 3 | Publics concernés**

Les publics concernés sont :

- les jeunes titulaires d'un diplôme ou titre de niveau 5 au minimum, ayant des connaissances techniques et de l'environnement agricole ;
- les salariés en entreprise souhaitant acquérir ce titre à finalité professionnelle.

## **Article 4 | Modalités d'accès au titre à finalité professionnelle « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement »**

Le titre à finalité professionnelle « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » est accessible par différentes voies :

- dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ;

- dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, sous réserve d'enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles ;
- dans le cadre d'un parcours de formation individualisé accessible par la voie de la formation professionnelle continue ; ce parcours étant défini après un positionnement du candidat, réalisé en amont de la formation, pour déterminer les compétences déjà acquises ;
- dans le cadre de la validation des acquis d'expérience pour les salariés en activité dans une entreprise de la branche et disposant d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans.

## **Article 5 | Modalités d'évaluation des compétences**

Les modalités d'évaluation, selon les modalités d'accès au titre à finalité professionnelle, sont les modalités suivantes :

- pour l'accès par la formation, chaque bloc de compétences est évalué de manière autonome selon les modalités définies dans le référentiel de certification ci-joint en annexe.
- pour l'accès par la VAE, la certification s'appuie sur 2 composantes :
  - l'analyse de la recevabilité du candidat ;
  - le dossier déclaratif rempli par le candidat, éventuellement accompagné de documents techniques, puis une présentation orale, suivie d'un entretien avec les membres du jury de VAE.

## **Article 6 | Composition du jury d'attribution du titre à finalité professionnelle « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement »**

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

- qualité du président du jury et mode de désignation ;

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

- nombre de personnes composant le jury : au minimum 4 membres

Il sera composé avec :

- au moins 1 représentant de l'organisation patronale ;
- au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés ;
- l'administrateur des CQP désigné par la CPNEFP de l'import-export, à titre consultatif ;
- un représentant de l'Opcommerce, à titre consultatif ;
- pourcentage du nombre de personnes extérieures au dispositif conduisant au titre : 100 %
- Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage ;

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

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

## **Article 7 | Conseil de perfectionnement**

Le conseil de perfectionnement examine et débat des questions relatives à l'organisation et à la mise en œuvre du cahier des charges relatifs à la certification.

Il se réunit au minimum une fois par an sur demande de la CPNEFP. Il a pour objectif d'identifier les pistes potentielles d'amélioration de la qualité de la formation ; de favoriser l'adaptation de la formation aux contextes d'insertion professionnelle des diplômés et aux enjeux des besoins sectoriels.

Le conseil de perfectionnement est composé de :

- 3 représentants des organisations patronales ou d'entreprises ;
- 3 représentants des salariés ;
- 2 représentants de l'Opcommerce à titre consultatif ;
- 1 représentant de l'organisme de formation à titre consultatif ;
- 1 représentant de l'organisme administrateur à titre consultatif ;
- 1 représentant des apprenants à titre consultatif.

## **Article 8 | Reconnaissance dans la grille de classification**

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

## **Article 9 | Rémunération**

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

## **Article 10 | Habilitation des organismes de formation**

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

La branche professionnelle de l'import-export met en place un dispositif d'habilitation des organismes de formation dans le cadre du titre à finalité professionnelle « Conseiller (ère) technique clientèle en agroéquipement ».

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

L'organisme de formation qui ne respectera pas le cahier des charges du titre à finalité professionnelle « Conseiller (ère) technique clientèle en agroéquipement » recevra une mise en demeure de la part de la CPNEFP de l'import-export pour une mise en conformité. En cas de non-exécution, l'organisme de formation se voit retirer son habilitation par la CPNEFP.

## **Article 11 | Renouvellement, modification ou suppression du titre à finalité professionnelle « Conseiller (ère) technique clientèle en agroéquipement »**

Le titre à finalité professionnelle « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » est révisé tous les 5 ans. Dans ce cadre, il peut être :

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

## **Article 13 | Dispositions diverses**

### **Entrée en vigueur et durée**

Le présent accord annule et remplace l'accord du 27 juin 2016 relatif à la création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) « Conseiller (ère) technique clientèle en agroéquipement » dans la convention collective nationale des entreprises de commission, de courtage et de commerce intracommunautaire et d'importation -exportation de France métropolitaine n° 3100.

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

Il est conclu pour une durée indéterminée.

### **Dépôt et extension**

Le présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations représentatives à l'issue de la procédure de signature conformément aux dispositions de l'article L. 2231-5 du code du travail.

Il sera procédé dans les meilleurs délais aux formalités légales en vue du dépôt et de l'extension du présent avenant conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail.

### **Révision et dénonciation**

Le présent accord pourra être révisé dans les conditions des articles L. 2231-1 et L. 2261-7 du code du travail.

Le présent accord pourra être dénoncé, à tout moment et par toute partie, sous réserve du respect des dispositions prévues aux articles L. 2261-9 à L. 2261-12 du code du travail et aux règles de validité des accords en vigueur telles qu'issues des ordonnances du 22 septembre 2017.

*Fait à Paris, le 28 mars 2022.*

(Suivent les signatures.)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>C4.5 - Rechercher, à l'aide des outils d'information techniques, les composants à remplacer.</li> <li>C4.6 - Préconiser le type d'intervention à réaliser sur le ou les matériels d'agroéquipement (organes ou pièces à réparer ou à remplacer) pour réparer et remettre en conformité le matériel.</li> <li>C4.7 - Transmettre, le cas échéant, au concessionnaire ou à l'inspecteur technique itinérant, en amont de l'intervention de remise en conformité, la note technique détaillant les opérations à réaliser dans le respect des délais préconisés par le constructeur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>composants défectueux sont clairement identifiés.</li> <li>L'intervention proposée est adéquate au regard des résultats du diagnostic réalisé et des informations recueillies</li> <li>La note technique transmise est adaptée à l'intervention à réaliser ; elle est transmise dans le respect des délais.</li> </ul>
	<p><b>C5 - Piloter et s'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en contrôlant l'intervention réalisée afin de garantir son bon fonctionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C5.1 - Déclencher l'envoi des pièces, ou l'envoi de la mise à jour logicielle, nécessaires pour réparer et remettre en conformité le matériel d'agroéquipement.</li> <li>C5.2 - Piloter la remise en conformité sur les pannes nouvelles ou complexes afin d'accompagner le personnel dans son intervention de réparation ou de maintenance des matériels d'agroéquipement</li> <li>C5.3 - Consulter le CRM/GRC (programme SAP) afin de s'assurer que le concessionnaire a enregistré la modification ou la réparation du matériel d'agroéquipement</li> <li>C5.4 - Contrôler la conformité des réparations ou des mises à jour pour s'assurer de l'opérationnalité du matériel en récupérant les pièces usagées ou en vérifiant la version du fichier installée sur le matériel d'agroéquipement</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures d'envoi de composants nécessaires et/ou de la mise à jour logicielle sont respectées ; ils sont transmis à l'intervenant dans le respect des délais.</li> <li>Les pièces envoyées correspondent à l'ordre de réparation ou le devis accepté par le client final.</li> <li>Les procédures de contrôle de la réalisation de remise en conformité sont respectées et effectuées correctement. La conformité des réparations et de mise à jour des logiciels est vérifiée</li> </ul>

<p>Assistance technique sur le site du concessionnaire / du client en agroéquipement</p>	<p>dysfonctionnement/la panne en le questionnant et en reformulant ses réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C1.3 - Assurer, le cas échéant, la réception du ou des matériel(s) d'agroéquipement en respectant les procédures afin de réaliser un diagnostic et/ou de les envoyer à l'usine du constructeur pour une réparation</li> </ul> <p><b>C2 – Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires en exploitant les bases de données du constructeur ou interne pour réaliser l'assistance technique et/ou le diagnostic technique du matériel d'agroéquipement présentant un dysfonctionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C2.1 - Ecouter et recueillir les informations fournies par le concessionnaire ou par l'inspecteur technique afin d'établir un premier diagnostic.</li> <li>C2.2 - Questionner le concessionnaire ou l'inspecteur technique afin de compléter les symptômes décrits.</li> <li>C2.3 - Consulter la fiche produit, l'historique du matériel afin de vérifier si le symptôme décrit a déjà fait l'objet d'une note technique (incidents, révisions) du constructeur et d'apporter des éléments de réponse au concessionnaire ou à l'inspecteur technique.</li> </ul>		<p>reformulation est validée par le concessionnaire ou l'inspecteur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le(s) matériel(s) sont réceptionnés selon les procédures définies.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures et techniques de recueil d'information sont bien appliquées</li> <li>Toutes les informations et tous les documents nécessaires au traitement de la demande et à l'intervention sont collectés (plans, documents, avis des utilisateurs, description des symptômes et des phénomènes apparents, relevés de mesures, fiches produits, historique du matériel).</li> <li>La qualité du questionnement permet de compléter les symptômes décrits par l'utilisateur.</li> <li>Les informations collectées sont complètes ; elles sont correctement analysées et triées pour pouvoir débiter l'assistance technique.</li> </ul>
<p>C3 – Réaliser sur place ou à distance par télédiagnostic, ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l'inspecteur technique itinérant des tests pour émettre des hypothèses sur le(s) dysfonctionnement(s) du matériel</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>L'ensemble des informations techniques nécessaires au diagnostic est recensé.</li> </ul>

	<p><b>d'agroéquipement en utilisant les appareils de diagnostic adaptés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C3.1 - Exploiter efficacement le CRM/GRC afin de rechercher les informations techniques (notices du constructeur) relatives au(x) matériel(s) d'agroéquipement permettant de réaliser ou faire réaliser des tests.</li> <li>▪ C3.2 - Choisir l'outil de diagnostic adapté (PC, mallette diagnostique, multimètre...) pour mesurer les paramètres et interpréter les écarts des données relevées par rapport aux données constructeurs.</li> <li>▪ C3.3 - Recueillir ou relever tous les paramètres fonctionnels et indices nécessaires pour comprendre les origines du dysfonctionnement.</li> <li>▪ C3.4 - Réaliser une synthèse des résultats du test, formuler un diagnostic ou émettre des hypothèses pertinentes sur le dysfonctionnement pour permettre une intervention de maintenance adaptée.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les choix de l'outil de diagnostic est pertinent ; les mesures sont réalisées correctement et les écarts significatifs identifiés.</li> <li>▪ Les causes potentielles du dysfonctionnement sont identifiées. Elles sont cohérentes au regard des informations recueillies</li> <li>▪ Les résultats recueillis sont clairs, utiles et synthétisés dans une démarche de diagnostic.</li> <li>▪ Les hypothèses envisagées sont correctement argumentées.</li> </ul>
<p><b>C4 – Identifier les causes de la panne en exploitant les données relevées et les informations disponibles pour proposer des solutions d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C4.1 – Comparer, analyser et interpréter les résultats de mesure aux valeurs de références pour confirmer le dysfonctionnement.</li> <li>▪ C4.2 – Rechercher et identifier, au regard des résultats obtenus, l'origine du dysfonctionnement</li> <li>▪ C4.3 – Réaliser si nécessaire, en cas de pannes ou de dysfonctionnements complexes, des contrôles complémentaires.</li> <li>▪ C4.4 – Consulter, le cas échéant, les experts Usine pour la recherche et la construction d'une solution technique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les résultats des contrôles et mesures sont correctement interprétés.</li> <li>▪ Les préconisations formulées, qui en découlent, sont cohérentes au regard des analyses faites</li> <li>▪ Les contrôles complémentaires réalisés, le cas échéant, sont pertinents</li> <li>▪ Les procédures de consultation des experts Usine sont bien appliquées le cas échéant</li> <li>▪ L'origine du dysfonctionnement est identifiée ; les fonctions et</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C4.5 - Rechercher, à l'aide des outils d'information techniques, les composants à remplacer.</li> <li>▪ C4.6 - Préconiser le type d'intervention à réaliser sur le ou les matériels d'agroéquipement (organes ou pièces à réparer ou à remplacer) pour réparer et remettre en conformité le matériel.</li> <li>▪ C4.7 - Transmettre, le cas échéant, au concessionnaire ou à l'inspecteur technique itinérant, en amont de l'intervention de remise en conformité, la note technique détaillant les opérations à réaliser dans le respect des délais préconisés par le constructeur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ composants défectueux sont clairement identifiés.</li> <li>▪ L'intervention proposée est adéquate au regard des résultats du diagnostic réalisé et des informations recueillies</li> <li>▪ La note technique transmise est adaptée à l'intervention à réaliser ; elle est transmise dans le respect des délais.</li> </ul>
<p><b>C5 – Piloter et s'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en contrôlant l'intervention réalisée afin de garantir son bon fonctionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C5.1 - Déclencher l'envoi des pièces, ou l'envoi de la mise à jour logicielle, nécessaires pour réparer et remettre en conformité le matériel d'agroéquipement.</li> <li>▪ C5.2 - Piloter la remise en conformité sur les pannes nouvelles ou complexes afin d'accompagner le personnel dans son intervention de réparation ou de maintenance des matériels d'agroéquipement</li> <li>▪ C5.3 - Consulter le CRM/GRC (programme SAP) afin de s'assurer que le concessionnaire a enregistré la modification ou la réparation du matériel d'agroéquipement</li> <li>▪ C5.4 - Contrôler la conformité des réparations ou des mises à jour pour s'assurer de l'opérationalité du matériel en récupérant les pièces usagées ou en vérifiant la version du fichier installée sur le matériel d'agroéquipement</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les procédures d'envoi de composants nécessaires et/ou de la mise à jour logicielle sont respectées ; ils sont transmis à l'intervenant dans le respect des délais.</li> <li>▪ Les pièces envoyées correspondent à l'ordre de réparation ou le devis accepté par le client final.</li> <li>▪ Les procédures de contrôle de la réalisation de remise en conformité sont respectées et effectuées correctement. La conformité des réparations et de mise à jour des logiciels est vérifiée</li> </ul>	

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<div> <div> <b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b>  <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> </div> <div> <b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b> </div> </div>	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>A2 - Gestion des garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des demandes de prises en charges d'interventions techniques (garantie, homologation)</li> <li>Suivi des différents dossiers de réclamations des concessionnaires jusqu'à la résolution du litige.</li> </ul>	<b>C6 – Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie en respectant les procédures pour prendre en charge le dossier client suivant les obligations commerciales et réglementaires en vigueur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>C6.1 - Assurer régulièrement le suivi, selon les procédures de l'entreprise, pour prendre connaissance des demandes de prise en charge faites par les concessionnaires en agroequipements</li> <li>C6.2 - Vérifier les informations communiquées par le concessionnaire (pièces remplacées ou à remplacer, coût main d'œuvre facturé ou à facturer) pour s'assurer de la complétude du dossier</li> <li>C6.3 - Examiner le dossier de demande de prise pour prononcer sur la recevabilité du dossier de demande de garantie</li> <li>C6.4 - Transmettre aux concessionnaires et/ou à l'inspecteur technique la décision motivée pour l'informer des suites données à sa demande</li> <li>C6.5- Organiser le remplacement du matériel ou de la pièce le cas échéant en définissant le planning d'intervention afin de répondre aux contraintes du concessionnaire.</li> <li>C6.6 - Récupérer et analyser les composants échangés afférents à chaque garantie validée par le constructeur.</li> </ul>	<b>Etude de cas (1h)</b> A partir d'une demande de garantie, le candidat procédera à une étude du dossier afin de donner une suite appropriée à la situation donnée : prise en charge totale, prise en charge partielle ou refus de garantie  <b>Observations en situations reconstituées (1h) devant un jury composé de deux professionnels, suivi d'un entretien (15min) :</b> A partir d'une réclamation ou d'un litige client, le candidat apportera une solution appropriée à la situation donnée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures de suivi de garanties sont bien appréhendées et appliquées</li> <li>Tout dossier de demande de garantie est complet : aucune pièce justificative manquante ou erronée.</li> <li>La recevabilité du dossier est examinée. Les informations transmises sont vérifiées.</li> <li>Le suivi des demandes de garanties est assuré. La décision motivée est transmise à l'intervenant.</li> <li>Le remplacement du matériel ou des pièces sont planifiés et organisés efficacement.</li> <li>Les travaux réalisés sont contrôlés.</li> </ul>

	<p><b>C7 – Traiter les réclamations et litiges pour les prendre en charge dans le respect des conditions générales de vente du matériel d'agroéquipement afin d'apporter une solution au client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C7.1 – Ecouter le client en ayant une posture adaptée pour traiter les réclamations clients</li> <li>▪ C7.2 – Questionner le concessionnaire / le client pour appréhender et identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige exprimé</li> <li>▪ C7.3 - Rechercher les informations liées au(x) matériel(s) (notices d'utilisation, documentations techniques...) pour argumenter une réponse</li> <li>▪ C7.4 - Rechercher les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige en tenant compte des procédures du constructeur et réglementaires en vigueur.</li> <li>▪ C7.5 - Veiller à ce qu'une réponse adaptée à la situation soit fournie au concessionnaire / au client dans les meilleurs délais.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les techniques d'écoute sont adaptées pour permettre à la situation de gestion des réclamations (voix posée, attitude rassurante...)</li> <li>▪ Les questions posées sont adaptées pour permettre d'identifier la raison de la réclamation ou du litige</li> <li>▪ Les raisons de la réclamation ou du litige sont clairement identifiées. Elles sont confirmées par le client</li> <li>▪ Les informations collectées pour traiter le litige ou la réclamation sont pertinentes.</li> <li>▪ Les procédures de gestion des réclamations clients en vigueur sont bien appréhendées ; elles sont correctement appliquées (contrôle de la garantie, consultation du contrat, respect des obligations commerciales...).</li> <li>▪ Différentes solutions pour résoudre le litige ou la réclamation sont identifiées.</li> <li>▪ Une réponse adaptée est apportée dans les meilleurs délais.</li> </ul>
<p><b>C8 – Accompagner l'expert lors de litiges en précontentieux en apportant une expertise technique pour traiter un litige</b></p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les informations nécessaires au traitement du dossier sont rassemblées ; le dossier technique est complet.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C8.1 - Préparer le dossier technique pour apporter les informations et les pièces administratives nécessaires relatives au matériel endommagé (facture d'achat de l'équipement, avis techniques de l'utilisateur, notice du matériel ou de l'équipement, rapport des mises à jour matériel et/ou interventions de maintenance réalisées...).</li> <li>▪ C8.2 - Présenter à l'expert le dossier pour préparer la négociation sur les différentes causes possibles du litige en amont de la visite chez le concessionnaire/client.</li> <li>▪ C8.3 - Réaliser une estimation chiffrée des travaux pour la remise en conformité ou le remplacement du matériel</li> <li>▪ C8.4 - Assister l'expert lors de sa visite en apportant un conseil technique afin d'apporter une réponse adaptée au traitement du litige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le candidat présente et argumente les éléments du dossier auprès de l'expert. Des précisions techniques sont apportées à la demande de l'expert. Elles sont justes et précises.</li> <li>▪ Le chiffrage des travaux pour exécuter la remise en conformité ou remplacer le matériel est cohérent.</li> <li>▪ L'indemnisation proposée est conforme aux procédures de traitement des préjudices ; elle est adaptée au préjudice subis.</li> </ul>
--	---	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'EVALUATION	CRITÈRES D'EVALUATION
<b>A3 - Animation de formations techniques et démonstration du ou des matériel(s) d'agroéquipement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de support d'animation ou de formation technique.</li> <li>• Animation de formations techniques ou assistance technique sur les matériels</li> </ul>	<b>C9 - Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires de matériels d'agroéquipement pour animer des formations en présentiel ou à distance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C9.1 - Consulter et utiliser la (les) documentation(s) technique(s) (notices d'utilisation, rapports d'incidents) du ou des matériel(s) d'agroéquipement, écrite en langue étrangère pour élaborer et décrire des modes opératoires (montage, préparation, réglage, mise en</li> </ul>	<b>Observation en situation</b> reconstituée devant un jury évaluateur composé de deux professionnels et d'un formateur n'ayant pas participé à la formation du candidat A partir d'une problématique technique rencontrée en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La documentation nécessaire à la conception du support pédagogique est identifiée et rassemblée</li> <li>▪ Le support pédagogique est réalisé en cohérence totale avec la documentation(s) existante(s) ; il est complet</li> </ul>

<p>d'agroéquipement (essai, mise en route...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement</li> </ul>	<p>route, dépannage...) nécessaires à l'élaboration du support</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C9.2 - Concevoir le support pédagogique de présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en s'assurant de décrire de manière claire et précise les modes opératoires relatifs au montage, paramétrage, mise en route, démarrage, utilisation et au dépannage</li> <li>C9.3 - Concevoir des outils pédagogiques numériques simples (tutoriels, capsules vidéo,...) pour la présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement, leur mise en route, leur utilisation, leur entretien,...</li> </ul>	<p>et de supports qu'il aura constitués, le candidat animera une session de formation (30min). Cette animation sera suivie d'un entretien avec le jury évaluateur (15min)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le document pédagogique est clair, son contenu précis et adapté aux objectifs de la formation envisagée</li> <li>Les outils numériques conçus sont précis et adaptés aux objectifs formatifs visés</li> </ul>
<p><b>C10 – Animer des formations en présentiel, en s'appuyant sur les supports conçus au préalable, pour former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C10.1 – Définir clairement les objectifs de la formation au regard des besoins des ateliers</li> <li>C10.2 - Concevoir une séquence de formation en présentiel cohérente au regard des objectifs fixés sur le démarrage, le fonctionnement ou le dépannage du (des) matériel(s) d'agroéquipement</li> <li>C10.3 – Planifier une formation en tenant compte des impératifs des concessions et des contraintes logistiques</li> <li>C10.4 - Animer une formation en présentiel, en utilisant le cas échéant des outils pédagogiques digitaux, à l'utilisation en condition réelle du (des) matériel(s) d'agroéquipement pour expliquer le fonctionnement, l'entretien, les réglages/paramétrages à réaliser, les conditions d'utilisation et les gestes professionnels à adopter afin d'optimiser les performances de la machine.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Les objectifs de la formation sont clairement définis.</li> <li>La séquence de formation conçue répond aux objectifs de formation visés : découverte et connaissance produit ; étapes de prise en main et conseils d'utilisation ; description du processus de maintenance préventive</li> <li>La planification de la formation est adaptée aux disponibilités du réseau</li> <li>Les contenus et la démarche de formation sont adaptés aux besoins exprimés par les concessionnaires.</li> <li>Les techniques pour s'assurer de la bonne compréhension des contenus et de leur mise en application sont maîtrisées : la</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C10.5 – Adapter son intervention aux personnes formées en utilisant des méthodes pédagogiques adéquates pour faciliter leur compréhension, et en ayant les cas échéant une approche adaptée pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap</li> <li>▪ C10.6 – S'assurer de la bonne compréhension des contenus de formation par le personnel de l'atelier de concession</li> </ul>		<p>pédagogie est adaptée aux personnes formées ; les contenus de la formation pour leur mise en application sont compris par les personnes des ateliers de concession.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des techniques adaptées sont mises en place, le cas échéant, pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap</li> </ul>	<p>Les spécificités pédagogiques des formations à distance sont bien appréhendées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La formation e-learning est adaptée aux objectifs visés</li> <li>▪ La séquentialisation de la classe virtuelle est adaptée aux objectifs visés</li> <li>▪ Les outils virtuels sont utilisés à bon escient pour susciter l'intérêt et maintenir l'attention des participants</li> </ul>
	<p><b>C11 – Animer des formations à distance pour former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C11.1 – Appréhender les spécificités pédagogiques de la classe virtuelle et des formations en e-learning afin d'adapter sa posture de formateur</li> <li>▪ C11.2 – A partir des objectifs définis, concevoir une formation e-learning adaptée au public visé</li> <li>▪ C11.3 – A partir des objectifs définis, concevoir le déroulement d'une classe virtuelle adaptée au public visé</li> <li>▪ C11.4 – Animer une classe virtuelle en suscitant l'intérêt et maintenant l'attention des participants</li> </ul>			<p>Les difficultés chez le(s) concessionnaires, pour la mise en route / prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement, sont identifiées</p>
	<p><b>C12 – Accompagner, le cas échéant, des personnels de concession en dispensant des formations spécifiques pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C12.1 – Identifier les difficultés de mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement rencontrées par le(s) concessionnaire(s)</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>C12.2 – Mettre en place un accompagnement adapté aux difficultés rencontrées pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Un accompagnement adapté pour la mise en route/prise en main des matériels par les concessionnaires est mis en œuvre</li> </ul>
--	---	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'EVALUATION	CRITÈRES D'EVALUATION
<b>A4 – Capitalisation de l'information et diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires de matériels d'agroéquipements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rédaction de rapports de diagnostics (description des dysfonctionnements et/ou difficultés techniques rencontrées...).</li> <li>Formalisation de solutions de maintenance préventive ou correctrice</li> </ul>	<b>C13 – Capitaliser sur les informations relatives aux interventions réalisées sur pannes complexes ou nouvelles afin de formaliser des méthodes de maintenance préventive ou corrective</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>C13.1 – Saisir ou faire saisir par les concessionnaires dans le CRM/GRC des rapports d'incidents (historique des pannes, garanties, litiges...) clairs et précis afin d'en faciliter l'exploitation.</li> <li>C13.2 – Analyser l'ensemble des interventions réalisées sur une période donnée pour en rédiger le bilan général</li> </ul>	Réalisation et présentation d'un dossier professionnel relatif à la présentation de matériels d'agroéquipement et de solutions techniques pour leur entretien et leur maintenance devant un jury composé de deux professionnels (durée : 40min de présentation + 20min d'entretien avec le jury).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les rapports d'incidents saisis sont clairs, précis et exploitables</li> <li>Le bilan général est complet, recouvrant l'analyse de l'ensemble des interventions réalisées sur la période définie</li> <li>Les éléments à mettre à jour sont identifiés ; la database est bien alimentée, sans omissions</li> <li>Les propositions de solutions d'amélioration de maintenance</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation et mise à dispositions de documents techniques destinés aux équipes internes ou aux concessionnaires</li> <li>Remontée d'incidents identifiés ou observés à la maison mère.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>C13.3 - Recenser et analyser les rapports d'incidents, des pannes récurrentes au(x) matériel(s) d'agroéquipement à mettre à jour, ainsi que les solutions apportées, afin d'alimenter la database interne à l'entreprise</li> <li>C13.4 - Proposer et formaliser des solutions d'amélioration de maintenance préventive ou correctrice pour faciliter les interventions sur les matériels d'agroéquipement</li> <li>C13.5 - Réaliser des notes d'actions de maintenance préventive, amélioratrice ou correctrice pour les transmettre à son réseau de concessionnaires afin de corriger ou prévenir d'autres problématiques.</li> <li>C13.6 - Informer régulièrement son responsable hiérarchique de l'avancement des travaux, des incidents et des modifications par rapport aux prévisions.</li> </ul>		<p>préventive ou correctrice sont cohérentes et pertinentes au regard des analyses réalisées ; elles sont validées par la hiérarchie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les notes techniques d'actions de maintenance préventive, amélioratrice ou correctrice sont exploitables et adaptées aux interventions visées.</li> <li>La diffusion en interne et auprès du réseau de concessionnaire est assurée</li> <li>Les informations remontées au responsable sur les travaux, les incidents et les modifications par rapport aux prévisions sont complètes et précises</li> </ul>
<p><b>C14 – Rédiger les bilans techniques des différents matériel(s) d'agroéquipement à partir des rapports techniques d'intervention complexe pour en assurer le suivi auprès de la maison mère, de l'usine du constructeur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C14.1 – Exploiter les rapports d'intervention technique en identifiant et appréhendant les dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, en analysant les interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement</li> <li>C14.2 - Réaliser des synthèses explicatives : des dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, ou de défauts de montage rencontrés par les concessionnaires sur</li> </ul>	<p><b>C14 – Rédiger les bilans techniques des différents matériel(s) d'agroéquipement à partir des rapports techniques d'intervention complexe pour en assurer le suivi auprès de la maison mère, de l'usine du constructeur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C14.1 – Exploiter les rapports d'intervention technique en identifiant et appréhendant les dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, en analysant les interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement</li> <li>C14.2 - Réaliser des synthèses explicatives : des dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, ou de défauts de montage rencontrés par les concessionnaires sur</li> </ul>		<p>Tous les problèmes techniques relevant de dysfonctionnements et pannes techniques complexes (pannes anormales et inexplicables,...) et/ou non encore constatés par le constructeur sont identifiés et bien appréhendés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les documentations explicatives réalisées sont exploitables par la maison mère pour formaliser de nouveaux processus d'intervention : qualité des synthèses descriptives et</li> </ul>



	<p>les matérielle(s) d'agroéquipement ; process mis en œuvre et interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C14.3 – Réaliser une documentation explicative exploitable par la maison mère : description technique illustrée par des montages photos, traduction en anglais,...</li> <li>▪ C14.4 – Assurer le relais auprès de la maison mère en apportant les informations complémentaires nécessaires dans un souci d'amélioration continue.</li> </ul>		<p>explicatives, des illustrations photos réalisées, de la traduction en anglais ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les fiches techniques réalisées respectent les formats définis au sein de l'entreprise</li> <li>▪ Les informations complémentaires apportées sont pertinentes par rapport aux questionnements des techniciens de la maison mère</li> </ul>
<p><b>C15 – Appréhender et traiter les informations techniques d'usine pour les diffuser vers les concessionnaires et les équipes internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C15.1 - Appréhender les documents d'usine rédigés en langue étrangère pour en comprendre les informations techniques</li> <li>▪ C15.2 – Concevoir et rédiger les documents techniques à diffuser auprès des concessionnaires et des équipes internes</li> <li>▪ C15.3 - Transmettre les documents techniques aux concessionnaires et aux équipes internes</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les contenus des documents d'usine sont bien appréhendés et leurs contenus, compris</li> <li>▪ Les documents techniques sont complets et compréhensibles par les utilisateurs internes et les concessionnaires ; les formats définis au sein de l'entreprise sont respectés</li> <li>▪ La diffusion en interne et auprès du réseau de concessionnaire est assurée dans le respect des délais fixés par l'usine</li> </ul>