

**Accord de Branche du 28 mars 2022 relatif à la création du titre à finalité professionnelle « Conseiller (ère) technique clientèle en agroéquipement » dans la convention collective nationale des entreprises de l'import-export et du commerce international n°3100- IDCC43**

**Ci-après dénommée Branche de l'Import - Export**

## **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.

Etant 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 – 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 :
  - o L'analyse de la recevabilité du candidat
  - o 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 :
  - o au moins 1 représentant de l'organisation patronale,
  - o au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés,
  - o l'administrateur des CQP désigné par la CPNEFP de l'import-export, à titre consultatif
  - o 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 :
  - o 50% : représentants d'employeurs
  - o 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'habilitier 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 L2231-6 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

### **Signataires :**

#### **Organisation patronale**

Fédération des Entreprises Industrielles et Commerciales Internationales de la mécanique et de l'Électronique - FICIME

## **Organisations syndicales**

Fédération des services – CFDT

Fédération Nationale Commerce, Service et Force de Vente – CFTC

Fédération Nationale de l'Encadrement, du Commerce et des Services – FNECS CGC

Fédération des Employés et Cadres – FEC CGT FO

Fédération des Personnels du Commerce de la Distribution et des Services – CGT

Union nationale des syndicats autonomes commerces et services- UNSA