

COMMISSION PARITAIRE NATIONALE

Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile

Accord paritaire national relatif au RNCSA et au RNQSA pour le premier semestre 2023

Les organisations soussignées,

Vu l'article 1-21 b) 1- de la Convention collective nationale des Services de l'Automobile,

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 (étendu par arrêté du 12 juin 2027, JO du 1^{er} juillet 2017), prévoyant notamment en ses articles 1, 2 et 4 que les décisions de création, de modification et de suppression de fiches de qualification sont prises par accord paritaire national négocié et conclu lors de la dernière CPN du semestre,

Vu l'avenant n°2 en date du 11 juillet 2017 à l'Accord Paritaire National du 15 mai 2007 relatif à l'actualisation du RNQSA et du RNCSA (étendu par arrêté du 5 février 2018, JO du 16 février 2018),

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

Vu les délibérations paritaires n°1-22 et n°2-22 du 22 janvier 2022 relatives aux évolutions des qualifications professionnelles et au calendrier des Groupes Techniques Paritaires (GTP) de l'ANFA pour l'année 2022,

Vu la saisine de Mobilians en date du 29 novembre 2022 auprès du Secrétariat de la Commission Paritaire Nationale tendant à une proposition d'actualisation des douze fiches de qualification de la filière « Vente » dans le cadre de la mise à jour semestrielle du RNQSA, afin de tenir compte des besoins et des pratiques actuels des entreprises de la Branche, toutes tailles confondues, en termes de recrutement, de parcours professionnels et de gestion de carrières,

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 2022,

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 et d'accompagner la transformation des métiers de la Branche au regard des enjeux d'aujourd'hui et de demain,

Convienent de ce qui suit :

Article 1 – Mise à jour du RNCSA du 1^{er} semestre 2023

Le RNCSA du 1^{er} semestre 2023, 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 – Création d’une fiche de qualification « Auxiliaire de gestion des écoles de conduite »

La fiche intitulée « Auxiliaire de gestion des écoles de conduite », ci-annexée, est nouvellement créée au sein du RNQSA.

Les organisations soussignées décident que l’auxiliaire de gestion des écoles de conduite, exerçant les fonctions mentionnées dans la fiche K.9.6, est positionné au niveau 9.

Article 3 – Fiches modifiées du RNQSA

Les fiches A.3.1, A.3.3, A.3.5, A.6.1, A.9.2, A.9.5, A.12.2, A.20.1, A.20.2, A.C.I.1, A.C.II.1, A.C.III.1, AA.9.2, AA.12.2, AA.C.II.1, B.9.2, B.C.I.1, B.C.II.1, B.C.III.1, C.3.1, C.6.1, C.9.1, C.12.1, C.20.1, C.20.2, C.23.1, C.23.2, C.C.I.1, C.C.I.2, C.C.II.1, C.C.III.1, D.C.I.1, G.9.1, H.6.1, J.23.2, N.C.I.1, N.C.II.1, N.C.III.1, ci-annexées sont modifiées.

Article 4 – Identification des modifications apportées au RNQSA

Les modifications des 38 fiches visées à l'article 3 sont repérées en caractères italiques gras dans le corps des fiches.

Article 5 – Modalités d’application du présent accord

Les organisations soussignées rappellent que le présent accord est un dispositif de branche, qui n'a pas vocation à faire l'objet d'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 de 50 salariés, les dispositions qu'il comporte devant être appliquées par toutes les entreprises de la branche, sans considération du nombre de salariés qu'elles emploient.

Article 6 – Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Les organisations soussignées veilleront à assurer la prise en compte de l'impératif de mixité des emplois et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'analyse des critères retenus dans la description des qualifications au sein du RNCSA et du RNQSA, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Article 7 – Date d’entrée en vigueur

Conformément à l'avenant n°2 du 11 juillet 2017 modifiant les articles 5 et 8 de l'Accord Paritaire National du 15 mai 2007 susvisé, le présent Accord Paritaire National entrera en vigueur le 1^{er} jour du premier semestre 2023.

Article 8 – Demande d’extension

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

Fait à Meudon, le 15 décembre 2022

Organisations professionnelles

MOBILIANS

FNA

U2M

Organisations syndicales de salariés

FGMM-CFDT

CFE-CGC

FO Métaux

CFTC.

REPertoire NATIONAL DES CERTIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE – 1^{er} semestre 2023

Les modifications apportées à ce document par rapport à l'édition précédente sont indiquées en italique gras.

SÉRIE 1

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 3, dans les conditions fixées par l'article 3-02 de la Convention collective.

CAP : Maintenance des véhicules

- option A : voitures particulières
- option B : véhicules de transport routier
- option C : motocycles

CAP : Réparation des carrosseries

CAP : Peinture en carrosserie

CAP : Équipier polyvalent du commerce

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Peintre en carrosserie

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Carrossier réparateur

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien réparateur de véhicules industriels

(Précédemment : Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) réparateur(trice) de véhicules industriels)

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) de maintenance automobile

(Précédemment : Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) réparateur(trice) automobile)

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) automobile

(Précédemment : Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) électricien(ne) automobile)

Titre à finalité professionnelle : Mécanicien cycles (enregistré au RNCP sous le n° **37007**)

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

(Précédemment : CQP Mécanicien cycles)

CQP : Opérateur service rapide

CQP : Mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP sous le n° **36994**)

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

CQP : Mécanicien de maintenance motocycles

CQP : Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels

CQP : Mécanicien collision

CQP : Préparateur en peinture

(Précédemment : CQP Peintre préparateur)

CQP : Magasinier

CQP : Opérateur préparation véhicules

CQP : Opérateur station-service

CQP : Dépanneur-remorqueur VL

CQP : Démonteur-dépollueur automobile

(Précédemment : CQP Démonteur automobile)

CQP : Agent d'opérations location

CQP : Agent d'exploitation de stationnement

CQP : Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels

CQP : Opérateur vitrage (enregistré au RNCP sous le n° 36223)

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

CQP : Débosseleur sans peinture

CQP : Agent technique location longue durée

CQP : Opérateur de vérification des dispositifs embarqués (chronotachygraphe, éthylotest anti-démarrage, taximètre)

SÉRIE 2

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 6, dans les conditions fixées par l'article 3-02 de la Convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 2 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 6 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 6 « modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Mention complémentaire au CAP : Réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques

Mention complémentaire au CAP : Maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements

Mention complémentaire au CAP : Maintenance des systèmes embarqués de l'automobile

Bac professionnel : Maintenance des véhicules

Préparé sous statut scolaire

- option A : voitures particulières
- option B : véhicules de transport routier
- option C : motocycles

Bac professionnel : Réparation des carrosseries

Préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Gestion - administration

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Accueil – relations clients et usagers

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Métiers du commerce et de la vente

préparé sous statut scolaire

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Technicien(ne) électromécanicien(ne) automobile

(Précédemment : Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Technicien(ne) après-vente automobile)

Titre à finalité professionnelle : Mécanicien automobile (enregistré au RNCP sous le n° **36887**)

(Précédemment : **Titre à finalité professionnelle Mécanicien automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34320)**)

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

CQP : Démonteur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34347)

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

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

CQP : Opérateur spécialiste service rapide

CQP : Mécanicien spécialiste motocycles

CQP : Tôlier spécialiste

CQP : Peintre spécialiste

CQP : Magasinier-vendeur pièces de rechange et accessoires

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

CQP : Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels

CQP : Dépanneur-remorqueur PL

CQP : Mécanicien spécialiste cycles

CQP : Rénovateur véhicules d'occasion

CQP : Agent d'opérations location spécialiste

CQP : Vendeur motocycles

CQP : Opérateur de stationnement

CQP : Mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels

CQP : Électricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels

CQP : Conseiller en livraison de véhicules

CQP :Électricien spécialiste automobile

CQP : Opérateur spécialiste station-service

CQP :Débosseleur sans peinture spécialiste

CQP : Opérateur vitrage spécialiste

CQP : Vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile

CQP : Mécanicien des services multimarques de l'après-vente automobile

SÉRIE 3

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 9, dans les conditions fixées par l'article 3-02 de la Convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 3 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 9 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 6 « modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Bac professionnel : Maintenance des véhicules
préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

- option A : voitures particulières
- option B : véhicules de transport routier
- option C : motocycles

Bac professionnel :Réparation des carrosseries
préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

Bac professionnel : Gestion - administration
préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

Bac professionnel : Accueil – relations clients et usagers
préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

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

Titre Professionnel : Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière

Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi :Contrôleur technique de véhicules légers
(Précédemment : Titre professionnel du ministère chargé de l'emploiContrôleur technique automobile de véhicule léger)
(Précédemment – en série 2 –Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : Contrôleur technique automobile)

Titre à finalité professionnelle :Conseiller technique cycles(enregistré au RNCP sous le n° **36721**)
(Précédemment : **Titre à finalité professionnelle Conseiller technique cycles (enregistré au RNCP sous le n°34197)**)
(Précédemment : Titre professionnel Conseiller technique cycles)

Titre à finalité professionnelle : Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires (enregistré au RNCP sous le n° 36221)
(Précédemment : CQP Conseiller de vente confirmé pièces de rechange et accessoires ou magasinier-vendeur confirmé P.R.A. ou vendeur boutique confirmé P.R.A.)

Titre à finalité professionnelle : **Vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990)(en sortie de certification)**

CQP : Technicien après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° **37013**)
(Précédemment : **CQP Technicien électricien électronicien automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34321,sous l'intitulé « CQP Technicien 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 motocycles (enregistré au RNCP sous le n° 36606)
(Précédemment : **CQPTechnicien confirmé motocycles**)

CQP : Tôlier confirmé

CQP :Peintre en carrosserie(enregistré au RNCP sous le n° 36452)
(Précédemment : **CQP Peintre confirmé (enregistré au RNCP sous le n° 36452, sous l'intitulé « CQP Peintre en carrosserie »)**)

CQP :Peintre confirmé (enregistré au RNCP sous le n° 36452, sous l'intitulé « Peintre en carrosserie »)

CQP : Vendeur itinérant pièces de rechange et accessoires

CQP : Vendeur

CQP : Démonteur automobile confirmé

CQP : Technicien confirmé mécanique automobile

CQP :Contrôleur technique VL(enregistré au RNCP sous le n° **36915**)
(Précédemment : **CQP**Contrôleur technique VL (enregistré au RNCP sous le n° 34252))

CQP :Contrôleur technique PL

CQP :Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels

CQP :Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels

CQP :Technicien garantie après-vente

CQP : Technicien vitrage
(Précédemment : CQP Opérateur vitrage confirmé (enregistré au RNCP sous le n° 34263, sous l'intitulé « CQP Technicien vitrage »))

CQP : Chargé de clientèle location longue durée

CQP : Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques

CQP : Vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile

CQP : Tôlier véhicules anciens et historiques

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

SÉRIE 4

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 12, dans les conditions fixées par l'article 3-02 de la Convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 4 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 12 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 6 « modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Titre Professionnel : Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, avec CCS 1 « deux roues » ou CCS 2 « groupe lourd »

Titre à finalité professionnelle :Technicien expert après-vente automobile(enregistré au RNCP sous le n° **36886**)
(Précédemment : **Titre à finalité professionnelle Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n°34322)**)
(Précédemment : CQPTechnicien expert après-vente automobile(enregistré au RNCP))

Titre à finalité professionnelle : Carrossier-peintre (enregistré au RNCP sous le n°36200)
(Précédemment : CQP Carrossier-peintre)

CQP :Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (enregistré au RNCP sous le n°**37071**)
(Précédemment : **CQP Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (enregistré au RNCP sous le n° 34367)**)

CQP :Technicien expert après-vente motocycles (**enregistré au RNCP sous le n°36605**)

CQP :Spécialiste garantie après-vente

CQP : Contrôleur technique confirmé VL

CQP : Contrôleur technique confirmé PL

CQP : Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques

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

CQP : Tôlier expert véhicules anciens et historiques

CQP : Conseiller technique expert cycles

SÉRIE 5

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 17, dans les conditions fixées par l'article 3B-02 de la Convention collective.

CQP : Coordinateur préparation de véhicules de location

CQP : Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement

SÉRIE 6

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 20, dans les conditions fixées par l'article 3B-02 de la Convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 6 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 20 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 6 « modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

BTS : Maintenance des véhicules

- option A : voitures particulières
- option B : véhicules de transport routier
- option C : motocycles

BTS : Support à l'action managériale

BTS : Gestion de la PME

BTS : Comptabilité et gestion
(Précédemment : BTS Comptabilité et gestion des organisations)
(Précédemment : BTS Comptabilité et gestion)

BTS : Négociation et digitalisation de la relation client

BTS : Management commercial opérationnel
(Précédemment : BTS Management des unités commerciales)

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

Brevet de maîtrise : Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile

Titre à finalité professionnelle : Vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990)
(Précédemment : **Titre à finalité professionnelle** : Vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34344)
(Précédemment : CQP Vendeur automobile confirmé (enregistré au RNCP sous l'intitulé « CQP Vendeur Automobile »))

Titre à finalité professionnelle : Réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP sous le n° 36885)
(Précédemment : **Titre à finalité professionnelle Réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP sous le n° 35012)**
(Précédemment : CQP Réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP))
(Précédemment : CQP Réceptionnaire après-vente (dont option VUI))

CQP : Vendeur confirmé véhicules utilitaires

CQP : Vendeur confirmé véhicules industriels

CQP : Réceptionnaire après-vente option VUI
(Précédemment : CQP Réceptionnaire après-vente (dont option VUI))

CQP : Réceptionnaire après-vente du domaine d'activité de la carrosserie-peinture

CQP : Chef d'équipe atelier option VL
(Précédemment : CQP Chef d'équipe atelier (dont option VUI))

CQP : Chef d'équipe atelier option VUI
(Précédemment : CQP Chef d'équipe atelier (dont option VUI))

CQP : Chef d'équipe atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture

CQP : Chef d'équipe ventes pièces de rechange et accessoires

CQP : Chef de secteur vente itinérante pièces de rechange et accessoires

- CQP** : Chef d'équipe préparation livraison
- CQP** : Chef de station-service
- CQP** : Chef d'équipe atelier en démontage recyclage automobile
- CQP** : Chef de centre de contrôle technique VL
- CQP** : Chef de centre de contrôle technique PL
- CQP** : Chef de groupe opérationnel
- CQP** : Responsable d'exploitation de stationnement (enregistré au RNCP sous le n°35868)
- CQP** : Chef d'équipe motocycles
- CQP** : Agent de maîtrise atelier
- CQP** : Chef d'équipe vitrage ou Chef d'atelier vitrage
- CQP** : Chef d'atelier cycles

SÉRIE 7

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 23, dans les conditions fixées par l'article 3B-02 de la Convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 7 permettent également à leur titulaire d'accéder à l'échelon 23 dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 6 « modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

Titre de l'ESCRA : Gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile
(Précédemment en série 6)

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

- CQP** : Attaché commercial automobile
- CQP** : Attaché commercial sociétés
- CQP** : Attaché commercial véhicules utilitaires
- CQP** : Attaché commercial véhicules industriels
- CQP** : Gestionnaire d'atelier ou Contremaître d'atelier option VL
(Précédemment : CQP Gestionnaire d'atelier ou Contremaître d'atelier (dont option VUI))
- CQP** : Gestionnaire d'atelier ou Contremaître d'atelier option VUI
(Précédemment : CQP Gestionnaire d'atelier ou Contremaître d'atelier (dont option VUI))
- CQP** : Gestionnaire d'atelier ou Contremaître d'atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture
- CQP** : Gestionnaire pièces de rechange et accessoires
- CQP** : Chef d'agence(s) de location
- CQP** : Conseiller commercial location longue durée
- CQP** : Gestionnaire de magasin cycles

SÉRIE 8

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur le niveau I A, dans les conditions fixées par l'article 5-02 de la Convention collective.

Certaines certifications inscrites dans une série inférieure à la série 8 permettent également à leur titulaire d'accéder au niveau I A dans les conditions indiquées ci-dessus, si leur obtention a été complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités décrites dans le § 3 « contenu de la qualification » de la fiche correspondant à l'emploi occupé. Cette mention figure alors au § 6 « modes d'accès à la qualification » de la fiche concernée.

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

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

BUT : Techniques de commercialisation (depuis la rentrée 2021)

BUT : Management de la logistique et des transports
(Précédemment : BUT Gestion logistique et transport)

Grade licence – Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)
(Précédemment : DCG)

DCG

Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules)
(Précédemment : Diplôme d'ingénieur du CNAM - spécialité Mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules)

~~**Diplôme d'ingénieur du CNAM : spécialité Mécatronique, parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules**~~

Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile

B.A.D.G.E. ESSCA : Manager de la distribution et des services automobiles

Titre visé grade de master de l'ESSCA : Majeure E-marketing, mobilités, automobile
(Précédemment : Master de l'ESSCA : Majeure « E-marketing, Mobilités, Automobile »)

CQP : Conseiller des ventes automobiles

CQP : Conseiller des ventes sociétés

CQP : Conseiller des ventes véhicules utilitaires

CQP : Conseiller des ventes véhicules industriels

CQP : Responsable technique d'atelier véhicules légers (enregistré au RNCP sous le n° 37038)
(Précédemment : CQP Cadre technique d'atelier option VL)

CQP : Cadre technique d'atelier option VL
(Précédemment : CQP Cadre technique d'atelier (dont option VUI))

CQP : Cadre technique d'atelier option VUI
(Précédemment : CQP Cadre technique d'atelier (dont option VUI))

CQP : Cadre technique d'atelier option CP
(Précédemment : CQP Cadre technique d'atelier (dont option VUI))

CQP : Responsable des ventes pièces de rechange et accessoires (enregistré au RNCP sous le n° 37070)
(Précédemment : CQP Cadre technique pièces de rechange et accessoires)

~~**CQP : Cadre technique pièces de rechange et accessoires**~~

CQP : Chef après-vente option VL
(Précédemment : CQP Chef après-vente (dont option VUI))

CQP : Chef après-vente option VUI
(Précédemment : CQP Chef après-vente (dont option VUI))

CQP : Chef après-vente option CP
(Précédemment : CQP Chef après-vente (dont option VUI))

CQP : Adjoint au chef des ventes

CQP : Chef des ventes

CQP : Chef des ventes pièces de rechange et accessoires

CQP : Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (enregistré au RNCP sous le n°35279)

CQP : Responsable de centre(s) de recyclage automobile

CQP : Responsable de station(s)-service

CQP : Chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile

CQP : **Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° 37036)**
(Précédemment : CQP Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile)

~~**CQP** : Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile~~

SÉRIE 9 : ANCIENNES CERTIFICATIONS

Les titulaires des anciens diplômes et titres ci-dessous sont classés selon les modalités de la fiche de qualification correspondant à l'emploi occupé, en fonction de la pratique professionnelle qu'ils ont acquise depuis l'obtention de leur certification.

BEPECASER

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

CQP :Tôlier ferreur

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

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

BAFM

CQP : Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier option VL
(Précédemment : CQP Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier (dont option VUI))

CQP : Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier option VUI
(Précédemment : CQP Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier (dont option VUI))

CQP : Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier option CP
(Précédemment : CQP Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier (dont option VUI))

Brevet de maîtrise : Carrossier peintre en carrosserie

CQP : Metteur en main de véhicule

CQP : Adjoint au chef des ventes pièces de rechange et accessoires ou Responsable de magasin

SIGNIFICATION DES SIGLES

ANFA : Association Nationale pour la Formation Automobile

B.A.D.G.E. : Bilan d'Aptitude Délivré par les Grandes Écoles

BAFM : Brevet d'aptitude à la formation des moniteurs

BEP : Brevet d'Études Professionnelles

BEPECASER : Brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière. *Le tronc commun du BEPECASER est supprimé à compter du 1^{er} janvier 2017 ; les mentions « groupe lourd » et « deux roues » resteront accessibles jusqu'à fin 2019.*

BTS : Brevet de Technicien Supérieur

BUT : Bachelor Universitaire de Technologie

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CCS 1 : Certificat Complémentaire de Spécialisation, qui complète le titre professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, pour animer des actions de formation à la conduite en sécurité des véhicules motorisés à deux roues en circulation et horscirculation

CCS 2 : Certificat Complémentaire de Spécialisation, qui complète le titre professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, pour animer des actions de formation à la conduite en sécurité des véhicules du groupe lourd en circulation et horscirculation

CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers

CP : Carrosserie-Peinture

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle

DCG : Diplôme de comptabilité et de gestion

DUT : Diplôme Universitaire de Technologie

EPCRA : École Professionnelle du Commerce des Réseaux Automobiles

ESCRA : École Supérieure du Commerce des Réseaux Automobiles

ESSCA : École Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers

GNFA : Groupement National pour la Formation Automobile

ISCAM : Institut Supérieur de la Communication, des Affaires et du Management

PL : Poids Lourds

PRA : Pièces de Rechange et Accessoires

RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

VL : Véhicules Légers

VUI : Véhicules Utilitaires et Industriels

RÉPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 1^{er} SEMESTRE 2023

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, Ethylo-test anti-démarrage) / Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (Ethylo-test 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
– Responsable de magasin(s) cycles / responsable de site(s) cycles.....	A.C.II.5
– 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
– Débosselleur sans peinture	B.3.4
– Tôlier spécialiste	B.6.1
– Peintre spécialiste	B.6.2
– Débosselleur 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 de véhicules / Assistant de vente automobile / Vendeur motocycles	C.6.1
– Vendeur de véhicules / Vendeur automobile	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

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

STATION SERVICE

– Opérateur station-service.....	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
– Auxiliaire de gestion des écoles de conduite.....	
– 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
– Auxiliaire de gestion des écoles de conduite.	K.9.6
– 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

SECRETARIAT

– 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

MÉCANICIEN DE MAINTENANCE AUTOMOBILE
MECANICIEN DE MAINTENANCE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS
MECANICIEN DE MAINTENANCE MOTOCYCLES

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

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

2/ Objet de la qualification :

Réalisation d'activités :

Cas des V.P. et motocycles

. de maintenance des véhicules.

Cas des véhicules utilitaires et industriels

. de maintenance des véhicules et équipements.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

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

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

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

B.2 - Gestion de la maintenance

- Établissement de tout document d'atelier utile.

C - Particularités véhicules industriels et motocycles :

Véhicules utilitaires et industriels :

- Préparation des véhicules aux contrôles périodiques (par utilisation de check list) ;
- Entretien d'équipements spécifiques (hayons / malaxeurs / grues de manutention,...).

Secteur motocycles :

- Assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs, visant la préparation à la route ;
- Contrôle et essai des V.O. ;
- Pose d'accessoires sur véhicules prééquipés ou non.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur :
 - . le groupe motopropulseur et organes périphériques,
 - . les éléments de liaison au sol,
 - . les éléments de sécurité et de confort.
- Conseils d'utilisation à la clientèle ;
- Vente additionnelle de produits et services.

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP, VUI ou motocycles selon le cas) :
 - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles,
 - . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien réparateur de véhicules industriels,
 - . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) de maintenance automobile,
 - . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien(ne) automobile,
 - . CQP mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP sous le n° 3433436994),
 - . CQP mécanicien de maintenance motocycles,
 - . CQP mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels.
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . mécanicien spécialiste automobile / mécanicien spécialiste motocycle / mécanicien spécialiste VUI (fiche A.6.1),
 - . opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3).
- Transversale :
 - . Voir Panorama

OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE

1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur service rapide.

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

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

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

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

B.2 - Gestion de la maintenance :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur :
 - . les éléments de liaison au sol,
 - . les éléments de sécurité et de confort.
- Pose d'accessoires sur véhicules ;
- Proposition de forfaits ;
- Vente additionnelle de produits et services.

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières,
 - . CQP opérateur service rapide,
 - . CQP mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP sous le n° 3433436994),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3),
 - . mécanicien spécialiste automobile (fiche A.6.1).
- Transversale :
Voir Panorama

MÉCANICIEN CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :

Mécanicien cycles

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des cycles.
- Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.
- Assemblage et réglage des cycles neufs et occasions, visant la préparation à la route.
- Réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur les vélos à assistance électrique (VAE).

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

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

B.2 - Gestion de la maintenance :

- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Conseils d'utilisation à la clientèle.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Vente additionnelle de produits et services.

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . CAP maintenance des véhicules, option C : motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Titre à finalité professionnelle mécanicien cycles (enregistré au RNCP sous le n° 34346 37007), par accès direct ou via un parcours global incluant le dispositif Opérateur Réparateur Mécanicien Cycles ORMC (Académie du vélo),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . Mécanicien spécialiste motocycles (fiche A.6.1),
 - . Mécanicien spécialiste cycles (fiche A.6.5),
 - . Conseiller technique cycles (fiche A.9.5).
- Transversale :
 - . Voir Panorama

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° 3432036887),
 - 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 après-vente automobile* (enregistré au RNCP sous le n° 37013),
 - ~~. CQP technicien électricien électronique automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34321, sous l'intitulé « CQP technicien après-vente automobile »),~~
 - . CQP *technicien motocycles (enregistré au RNCP sous le n° 36606)*,
 - ~~. CQP technicien confirmé motocycles,~~
 - . CQP technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

CONSEILLER TECHNIQUE CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :

Conseiller technique cycles

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques et commerciales :

A.1 - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des cycles. Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'appareils adaptés,
- Diagnostic et maintenance des vélos à assistance électrique (VAE),
- Définition du produit :
 - . choix du cadre, des éléments du groupe et de la périphérie,
- Assemblage et réglage des cycles neufs et occasion, visant la préparation à la route,
- Conseil d'utilisation à la clientèle.

A.2 - Activités commerciales :

- Commercialisation de cycles, produits et accessoires,
- Définition des cycles et produits en fonction des besoins et usages des clients,
- Conseils d'utilisation des produits et accessoires,
- Commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE),
- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise,
- Réalisation de ventes complémentaires / réalisation de ventes à distance.

B – Activités relatives à la gestion de la maintenance et de la commercialisation :

B.1 - Organisation de la maintenance :

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

B.2 - Gestion de la maintenance :

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

B.3 - Gestion de la commercialisation :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Appui technique et/ou commercial aux collaborateurs,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- Échelons majorés accessibles : 10 / 11
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . CAP maintenance des véhicules, option C : motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Titre à finalité professionnelle conseiller technique cycles (enregistré au RNCP sous le n° 3419736721),
- 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 (fiche A.12.5),
 - . 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 EXPERT APRES-VENTE AUTOMOBILE
TECHNICIEN EXPERT APRES-VENTE VEHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS
TECHNICIEN EXPERT APRES-VENTE MOTOCYCLES

1/ Dénomination de la qualification:

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

2/ Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

Cas des véhicules utilitaires et industriels :

- les véhicules industriels et leurs équipements

Cas du VP et du motorcycle :

- Les moteurs thermiques et équipements périphériques,
- L'ensemble des systèmes de conduite, confort et sécurité des véhicules.

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

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

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

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

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

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

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

B.2 - Gestion de la maintenance :

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

B.3 - Fonction formation technique :

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

C - Particularités :

C.1 - Particularités automobiles :

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

C.2 - Particularités véhicules utilitaires et industriels :

- Identification des processus de maintenance préventive,
- Maintenance et réparation d'organes / d'équipements,
- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur tous systèmes Gaz ou sur équipement, nécessitant une habilitation ou une attestation d'aptitude (exemple : limiteur de vitesse),
- Interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément et sur systèmes électroniques et hydrauliques des dispositifs connexes au véhicule (portières, billetterie, outils de communication...) :autobus / autocar.

C.3 - Particularités motocycles :

- Accueil clientèle et restitution des véhicules,
- Contrôle et interventions sur partie cycle,
- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VUI selon le cas) :
 - . Bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, selon le cas), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Titre à finalité professionnelle Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° ~~34322~~**36886**),
 - . CQP technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (enregistré au RNCP sous le n° ~~34367~~**37071**),
 - . CQP technicien expert après-vente motocycles (*enregistré au RNCP sous le n° 36605*),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . conseiller client après-vente / chef d'équipe atelier / chef d'équipe motocycles (fiche A.20.1),
 - . agent de maîtrise atelier (fiche A.20.2),
 - . gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche A.23.1).

**CONSEILLER CLIENT APRÈS-VENTE - CHEF D'ÉQUIPE ATELIER -
CHEF D'ÉQUIPE MOTOCYCLES**

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

Conseiller client après-vente
 Chef d'équipe atelier
 Chef d'équipe motocycles

2/ Objet de la qualification :

- Le conseiller client accueille et conseille les clients du service après-vente. Il réalise les activités visant le déclenchement des processus de maintenance, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.
- Le chef d'équipe atelier ou le chef d'équipe motocycles assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception. Cette qualification peut constituer, pour un ouvrier professionnel confirmé, une promotion au-delà de l'échelon 12, dans une activité partagée entre l'exécution de travaux complexes sur véhicules, l'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.

3/ Contenu de la qualification :

A1 - Activités en relation avec l'organisation de la maintenance :

- organisation et planification des interventions,
- en relation avec les services de constructeur : transmission d'informations à caractère technique ou commercial,
- mise à jour et classement de la documentation technique et commerciale,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

A2 - Activités liées à la gestion de la maintenance :

- établissement de tous documents internes et comptables,
- restitution du véhicule au client,
- gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- promotion des offres de service de l'entreprise.

Particularités : le conseiller client après-vente

Le conseiller client après-vente réalise les activités suivantes :

- accueil de la clientèle :
 - . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
 - . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- facturation / encaissement,
- prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- tutorat de jeunes en formation alternée.

Particularités : le chef d'équipe atelier

En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe réalise les activités suivantes :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

Particularités : le chef d'équipe motocycles

En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe motocycles réalise les activités suivantes :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- accueil de la clientèle et restitution des véhicules,
- rédaction d'ordres de réparation.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

Conseiller client après-vente :

- Gestion des véhicules de remplacement,
- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

Chef d'équipe :

- Accueil de la clientèle,
 - . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
 - . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- Facturation / encaissement,
- Prospection / développement et fidélisation de la clientèle

5/ Classement :

- Maîtrise - échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 22
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - . BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles,
 - . Brevet de maîtrise : réparateur-gestionnaire en maintenance automobile,
 - . CQP chef d'équipe atelier option VL,
 - . CQP chef d'équipe atelier option VUI,
 - . Titre à finalité professionnelle réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP sous le n° ~~3501236885~~),
 - . CQP réceptionnaire après-vente option VUI,
 - . CQP chef d'équipe motocycles,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

AGENT DE MAÎTRISE ATELIER

1/ Dénomination de la qualification :

Agent de maîtrise atelier

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

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

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

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

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

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

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

B.2 - Gestion de la maintenance :

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

B.3 - Fonction formation technique :

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

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Maîtrise - échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 22
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Brevet de maîtrise : réparateur-gestionnaire en maintenance automobile,
 - . Titre à finalité professionnelle Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° 3432236886),
 - . CQP agent de maîtrise atelier,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

CADRE TECHNIQUE D'ATELIER

1/ Dénomination de la qualification :

Cadre technique d'atelier

2/ Objet de la qualification :

Le cadre technique d'atelier assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- Dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...),
- Lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, 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'après-vente.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise.

3/ Contenu de la qualification :

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

- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité / participation à la mise en œuvre d'actions correctives,
- Suivi des plans de maintenance des équipements / inventaire de l'outillage
- Proposition de renouvellement des équipements,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Établissement, transmission et classement de tous documents internes / comptables,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget,
- Établissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le cadre technique d'atelier s'assure de l'application des démarches qualité / des méthodes de réparation / des règles d'hygiène et de sécurité à l'atelier / du respect de l'environnement.

B - Activités relatives au management du secteur ou d'un ou des pôle(s) de l'activité après-vente :

- Suivi des objectifs,
- Appui aux collaborateurs de l'activité après-vente,
- Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération, etc.

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 :
 - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . *Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules),*
 - . ~~Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",~~
 - . *CQP responsable technique d'ateliervéhicules légers (enregistré au RNCP sous le n° 37038),*
 - . ~~CQP cadre technique d'atelier option VL,~~
 - . CQP cadre technique d'atelier option VUI,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche A.C.II.1),
 - . chef après-vente (fiche A.C.III.1).
- Transversale :
 - . Voir Panorama

ADJOINT AU CHEF APRÈS-VENTE
RESPONSABLE D'ATELIER

1/ Dénomination de la qualification : (au choix)

Adjoint au chef après-vente
Responsable d'atelier

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . ***Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules),***
 - . ~~Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",~~
 - . CQP chef après-vente option VL,
 - . CQP chef après-vente option VUI,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . chef après-vente (fiche A.C.III.1)
- Transversale :
Voir Panorama

CHEF APRÈS-VENTE

1/ Dénomination de la qualification :

Chef après-vente

2/ Objet de la qualification :

Le chef après-vente assure les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion de l'ensemble du secteur après-vente.

Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité après-vente, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...).

Il assure également le développement commercial de l'après-vente.

Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

Le chef après-vente s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement.

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

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

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

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

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes:
 - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . *Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules)*,
 - ~~. Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",~~
 - . CQP chef après-vente option VL,
 - . CQP chef après-vente option VUI,
- Soit par obtention du B.A.D.G.E. ESSCA: Manager de la distribution et des services automobiles,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3)

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation spécifique d'entreprise
- 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 /del'outillage,
- Application des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Etablissement de tout document d'atelierutile.

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 après-vente automobile* (enregistré au RNCP sous le n° 37013),
 - . CQP technicien électricien électronique 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

TECHNICIEN EXPERT DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRES-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :

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

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise toute activité de maintenance portant sur les systèmes mécaniques, électriques et électroniques ciblés. Il assure la fonction de référent technique de l'atelier et peut apporter un appui technique dans les phases d'accueil et de restitution du véhicule.

3/ Contenu de la qualification :

A – Activités techniques

Toutes activités de maintenance des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées, portant sur :

- Contrôle/ réglage et remplacement d'ensembles mécaniques,
- Diagnostic de la gestion moteur et de la dépollution essence et diesel,
- Diagnostic des systèmes électriques et électroniques ciblés : climatisation, freinage,
- Analyse de dysfonctionnements sur systèmes mécaniques et systèmes électriques et électroniques ciblés,
- Interventions sur véhicules électriques et hybrides ou sur équipements nécessitant une habilitation électrique.

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

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

B – Activités d'organisation et de gestion de la maintenance

B.1 - Organisation de la maintenance

- Réception / transmission d'informations à caractère technique,
- Mise à jour de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage,
- Application des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance

- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Appui ponctuel dans les opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

B.3 - Fonction formation technique

- Appui technique aux équipes,
- Tutorat de jeunes en formation alternée.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . Bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières),
 - . CQP technicien expert des services multimarques de l'après-vente automobile,
 - . Titre à finalité professionnelle Technicien expert après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° 3432236886),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . Conseiller client après-vente / chef d'équipe atelier / chef d'équipe motocycles (fiche A.20.1)
 - . Agent de maîtrise atelier (fiche A.20.2)
 - . Chef d'équipe atelier / Chef d'équipe après-vente / Chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.20.2)
- Transversale :
 - . Voir Panorama

DIRECTEUR DE SITE
DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :

Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile

2/ Objet de la qualification :

Le Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile encadre les activités et assure le management d'un ou de plusieurs sites, sans pour autant entraîner un commandement sur une équipe importante.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'un centre de profit

- Encadrement, management et organisation du travail des salariés du centre de profit,
- Gestion des instances représentatives du personnel, le cas échéant
- Participation à l'élaboration, déploiement et suivi du plan de formation,
- Organisation et animation des réunions d'équipe,
- Recrutement des salariés du site.

B - Activités commerciales

- Fidélisation, prospection et développement de la clientèle,
- Participation à la politique tarifaire de son site,
- Décision et mise en œuvre des opérations commerciales et promotionnelles de l'enseigne,
- Définition de la politique commerciale locale
- Création et pilotage des indicateurs commerciaux,
- Gestion des litiges clients.

C - Activités liées à la gestion et à l'organisation d'un centre de profit

- Participation à l'élaboration budgétaire,
- Gestion financière,
- Suivi des objectifs,
- Reporting vers l'enseigne,
- Organisation, réalisation et analyse des inventaires,
- Contribution à la mise en œuvre des démarches qualité et satisfaction client,
- Gestion de la maintenance des équipements du centre de profit,
- Représentation de l'enseigne auprès des tiers partenaires de l'entreprise,
- Contrôle de l'application des règles de droit du travail, d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . Titre visé grade de master de l'ESSCA : Majeure E-marketing, mobilités, automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . CQP *responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile* (enregistré au RNCP sous le n° 37036),
 - ~~. CQP directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile,~~
 - . B.A.D.G.E. ESSCA: Manager de la distribution et des services automobiles,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Transversale :
Voir Panorama

PEINTRE CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :

Peintre confirmé

2/ Objet de la qualification :

Réalisation de l'ensemble des interventions spécifiques de peinture, comprenant les activités de colorimétrie.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Protection et traitements de surfaces,
- Masticage / ponçage / marouflage / apprêtage,
- Réfection de surface des éléments composites (granulométrie),
- Réalisation de l'ensemble des activités peinture : détermination de la teinte à appliquer / réalisation de la teinte / application des sous-couches et des couches de finition.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :

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

B.2 - Gestion de l'intervention :

- Gestion du stock de produits peinture.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Personnalisation des véhicules,
- Appui technique aux salariés de l'atelier / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Établissement de tous documents d'atelier utiles,
- Conseils d'utilisation à la clientèle,
- Mise à jour et classement de la documentation technique.

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 peinture :
 - . Bac professionnel réparation des carrosseries, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
 - . CQP *peintre en carrosserie* (enregistré au RNCP sous le n° 36452),
 - . CQP *peintre confirmé* (enregistré au RNCP sous le n° 36452, sous l'intitulé « CQP peintre en carrosserie »),
- 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 :
 - . carrossier-peintre (fiche B.12.1)
- Transversale :
 - . Voir Panorama

CADRE TECHNIQUE D'ATELIER

1/ Dénomination de la qualification :

Cadre technique d'atelier

2/ Objet de la qualification :

Le cadre technique d'atelier assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- Dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...),
- Lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, 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'après-vente.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise.

3/ Contenu de la qualification :

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

- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité / participation à la mise en œuvre d'actions correctives,
- Suivi des plans de maintenance des équipements / inventaire de l'outillage,
 - . proposition de renouvellement des équipements,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Établissement, transmission et classement de tous documents internes / comptables,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget,
- Établissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le cadre technique d'atelier s'assure de l'application des démarches qualité / des méthodes de réparation / des règles d'hygiène et de sécurité à l'atelier / du respect de l'environnement.

B - Activités relatives au management du secteur ou d'un ou des pôle(s) de l'activité après-vente :

- Suivi des objectifs,
- Appui aux collaborateurs de l'activité après-vente,
- Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération, etc.

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 :
 - . **Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules),**
 - ~~. Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",~~
 - . CQP cadre technique d'atelier option CP,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche B.C.II.1),
 - . chef après-vente (fiche B.C.III.1).
- Transversale :
 - . Voir Panorama

ADJOINT AU CHEF APRÈS-VENTE
RESPONSABLE D'ATELIER

1/ Dénomination de la qualification : (au choix)

Adjoint au chef après-vente
Responsable d'atelier

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

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

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . **Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules)**,
 - ~~. Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",~~
 - . CQP chef après-vente option CP,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . chef après-vente (fiche B.C.III.1)
- Transversale :
Voir Panorama

CHEF APRÈS-VENTE

1/ Dénomination de la qualification :

Chef après-vente

2/ Objet de la qualification :

Le chef après-vente assure les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion de l'ensemble du secteur après-vente.

Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité après-vente, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...).

Il assure également le développement commercial de l'après-vente.

Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

Le chef après-vente s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement.

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

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

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

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

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes:
 - . **Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules),**
 - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",
 - . CQP chef après-vente option CP,
- Soit par obtention du B.A.D.G.E. ESSCA: Manager de la distribution et des services automobiles.
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

HÔTE D'ACCUEIL
CHARGÉ D'ACCUEIL

1/ Dénominations de la qualification :

Hôte d'accueil
Chargé d'accueil

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante, dans le domaine de la vente :
 - . CAP équipier polyvalent du commerce,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . *assistant de ventes de véhicules*/assistant de vente automobile / vendeur motocycles (fiche C.6.1),
 - . vendeur (fiche C.9.1).
- Transversale :
 - . Voir Panorama

ASSISTANT DE VENTE DE VÉHICULES/ ASSISTANT DE VENTE AUTOMOBILE
VENDEUR MOTOCYCLES

1/ Dénominations de la qualification :

Assistant de vente de véhicules
 Assistant de vente automobile
 Vendeur motocycles

2/ Objet de la qualification :

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

L'activité s'exerce essentiellement en hall d'exposition ; elle est centrée sur l'accueil multicanal et le renseignement du prospect/client, la présentation et mise en valeur des véhicules et la gestion administrative des dossiers de vente, pour contribuer à la performance commerciale et la qualité du point de vente.

La qualification « assistant de vente de véhicules » /« 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 véhicules, produits et services :

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

- Réception de la clientèle (accueil multicanal, renseignements clients, ...),
- Découverte des besoins du client,
- Présentation des véhicules,
- Présentation des produits périphériques,
- Présentation des conditions d'achat.

~~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 commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Renseignement et mise à jour de la base de données clients/prospects,
- ~~Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,~~
- Participation à la mise en œuvre d'actions commerciales (journées portes ouvertes...),
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

C - Particularités de l'emploi :

Motocycles :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,
 - . CQP Vendeur motocycles,
 - . CQP Assistant de vente de véhicules (à créer),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1),
 - . conseiller en financement (fiche C.12.1),
 - . vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1).
- Transversale : conseiller en livraison de véhicules (fiche E.6.2)
 Voir Panorama

VENDEUR DE VÉHICULES / VENDEUR AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :

Vendeur de véhicules/Vendeur automobile

2/ Objet de la qualification :

Dans le cadre des directives fixées par sa hiérarchie et sous son contrôle, le vendeur de véhicules /vendeur automobile 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.

commercialise des véhicules, des produits, et des services périphériques et propose des solutions de financement, effectue la reprise de véhicules d'occasion, et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des *véhicules*, produits et services :

A.1 - Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions

Commercialisation des véhicules, produits et services :

- Prospection, réception et suivi de la clientèle "véhicules, *développement et fidélisation de la clientèle,*
- **Traitement multicanal des demandes,**
- **Commercialisation des véhicules et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client,**
- Présentation des possibilités de financement ainsi que des produits périphériques,
- **Vente de produits, de technologies et de prestations périphériques simples,**
- **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH).**

A.2 - Activités concourant à la Reprise des véhicules d'occasion :

- Estimation physique du véhicule d'occasion / **détermination de sa valeur,**
- **Négociation de Proposition d'un prix de reprise du véhicule d'occasion en concertation avec son supérieur hiérarchique, dans le cadre de directives reçues.**

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,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects,**
- **Mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (notamment participation aux opérations commerciales...),**
- **Suivi des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité du titulaire,**
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison n'existe pas,**
- Application des procédures qualité, **des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement** en vigueur dans l'entreprise,
- **Maintien de conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition.**

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 **de véhicules VN.**

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- ~~Livraison du véhicule au client~~
- **Appui technique aux collaborateurs / mentorat**

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9.
- Échelons majorés accessibles : 10 / 11
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue,
 - . **Titre de l'EPCRA commercial en automobile,**
 - . **Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 3434436990).**
- ~~CQP Vendeur~~
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

Le titulaire d'un CQP acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35 doit être classé "attaché commercial" échelon 23, si l'activité confiée correspond au contenu de la qualification décrite en fiche C.23.1.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

CONSEILLER EN FINANCEMENT

1/ Dénominations 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. ~~vend des financements de véhicules et des produits périphériques, et réalise l'ensemble des activités contribuant à ces ventes.~~

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

Toutes activités de vente de financements et de produits périphériques :

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

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante, dans le domaine de la vente :
 - . Bac professionnel 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 :
 - . *vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1)*,
 - . attaché commercial (fiche C.23.1),
 - . conseiller des ventes (fiche C.C.I.1).
- Transversale :
Voir Panorama

VENDEUR AUTOMOBILE CONFIRMÉ

1/ Dénominations de la qualification :

Vendeur automobile confirmé

2/ Objet de la qualification :

*Dans le cadre des directives fixées par sa hiérarchie, le vendeur automobile confirmé réalise, dans le cadre des directives reçues et sous contrôle direct de sa hiérarchie, l'ensemble des activités concourant d'une part à la commercialisation **commercialisée** des véhicules, ainsi qu'à la vente **de** des financements, **des produits et des prestations** services périphériques, **effectués** et d'autre part à la reprise des véhicules d'occasion, **et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.***

3/ Contenu de la qualification :

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

A.1 - Commercialisation des **véhicules** VN, produits et ~~prestations~~ services :

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- **Traitement multicanal des demandes,**
- Commercialisation des véhicules **et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client,**
- Vente de financements **avec recommandations / informations,**
- Vente de produits, **de technologies et de prestations** périphériques simples,
- **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH).**

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :

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

B - Activités relatives à la de gestion de la commercialisation **et d'organisation** :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects,**
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- **Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / événements commerciaux),**
- **Animation et** suivi des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité du titulaire,
- **Appui technique aux collaborateurs,**
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison de véhicules n'existe pas,**
- Application des procédures qualité, **des procédures constructeurs, et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement** en vigueur dans l'entreprise,
- **Organisation et maintien des conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition.**

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- ~~Suivi de la livraison des véhicules~~
- Traitement des réclamations simples,
- **Contribution à la bonne organisation et efficacité du service commercial,**
- **Tutorat de jeunes en formation alternée/mentorat.**

5/ Classement :

- Maîtrise ; échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles :
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . 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,
 - . Titre de l'EPCRA commercial en automobile, **complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 et sur décision de l'employeur,**
 - . Titre à finalité professionnelle Vendeur Automobile (enregistré au RNCP sous le n° 3434436990), **complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 et sur décision de l'employeur,**
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

VENDEUR CONFIRMÉ VÉHICULES INDUSTRIELS
VENDEUR CONFIRMÉ VÉHICULES UTILITAIRES

1/ Dénominations de la qualification :

Vendeur confirmé véhicules industriels
 Vendeur confirmé véhicules utilitaires

2/ Objet de la qualification :

~~Dans le cadre des directives fixées par sa hiérarchie, le vendeur confirmé véhicules industriels réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation~~**commercialise** des véhicules **industriels, vend des** ainsi qu'à la vente équipements et produits périphériques, effectue également la reprise des véhicules d'occasion, **et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.**

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

~~Dans le cadre des directives fixées par sa hiérarchie, le vendeur confirmé véhicules utilitaires réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des véhicules utilitaires~~**commercialises des véhicules utilitaires et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.** Il conseille le client sur l'aménagement ou la transformation de son véhicule, lui apporte un conseil fiscal, ~~enfin il~~ et peut effectuer la reprise des véhicules d'occasion.

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des **véhicules**, produits et services :

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

A.1 - Commercialisation des véhicules, produits et services :

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
 - **Traitement multicanal des demandes,**
 - Commercialisation des véhicules **et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client,**
 - Vente de financements **d'équipements et de produits périphériques avec recommandations/informations,**
 - **Vente d'équipements, de solutions globales technologiques et de produits périphériques,**
 - **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH).**
- ~~- Suivi du réseau secondaire / intermédiaire~~

A.2 - Toutes activités concourant à la Reprise des véhicules d'occasion :

- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- En fonction des directives reçues et sous contrôle de la hiérarchie : négociation ~~de la valeur~~ **du prix** de reprise.

B - Activités relatives à ~~la~~ gestion de la commercialisation et d'organisation :

- Avec appui de la hiérarchie, ou d'un attaché commercial ou conseiller des ventes : gestion d'une commande globale, incluant la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...),
- Gestion administrative des activités de commercialisation incluant :
 - . gestion des propositions de service "location longue durée",
 - . suivi commercial d'un parc véhicules,
 - . suivi des relations avec les services de contrôle,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects,**
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (**notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / événements commerciaux**),
- **Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire,**
- **Appui technique aux collaborateurs/tutorat de jeunes en formation alternée,**
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison de véhicules n'existe pas,**
- Application des procédures qualité, **des procédures constructeurs, et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement** en vigueur dans l'entreprise,
- **Organisation et maintien des conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition.**

Particularités du véhicule industriel :

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

Particularités du véhicule utilitaire :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Traitement des réclamations simples,
- ~~- Suivi de la livraison du (des) véhicules au client.~~
- **Tutorat de jeunes en formation alternée/mentorat.**

5/ Classement :

- Maîtrise ; échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 22
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . 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,
 - . CQP Vendeur confirmé V.I. *complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,*
 - . CQP vendeur confirmé V.U. *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 V.I. / attaché commercial V.U. (fiche C.23.2),
 - . conseiller des ventes V.I. / conseiller des ventes V.U. (fiche C.C.I.2),
 - . adjoint au chef des ventes (fiche C.C.II.1),
 - . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :
 - Voir Panorama

ATTACHÉ COMMERCIAL

1/ Dénominations de la qualification :

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

2/ Objet de la qualification :

L'attaché commercial réalise l'ensemble des activités concourant d'une part à la commercialisation ~~de~~ **commercialisés** des véhicules, des produits *et services* périphériques, ~~effectue~~ *et d'autre part* à la reprise des véhicules d'occasion, *et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.* Il bénéficie d'une autonomie importante dans la responsabilité de l'organisation du travail.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation *des véhicules*, 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 *des clients particuliers et professionnels,*
- **Traitement multicanal des demandes,**
- Commercialisation des véhicules *et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client,*
- Vente de financements *avec recommandations/informations,*
- Vente de produits, *de technologies et de prestations* périphériques,
- **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH),**
- ~~Suivi du réseau secondaire/intermédiaire~~
- ~~Suivi de la livraison du (des) véhicule(s) aux clients.~~

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

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

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

- **Conseils sur la fiscalité/adaptation de l'offre commerciale au profil fiscal du client professionnel,**
- Réponse aux appels d'offre émanant des entreprises et administrations,
- Gestion des propositions de service "location longue durée" aux entreprises ou administrations,
- Suivi commercial d'un parc véhicules.

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

Toutes activités concourant à l'achat et à la vente des véhicules d'occasion :

- Identification des offres *et des réseaux de revendeurs,*
- Estimation de la rentabilité d'une opération (**prix de revente à marchand, prix de revente à client, prix de la remise en état,**
- Négociation du prix d'achat des véhicules,
- Conseils à la force de vente en vue d'optimiser ~~les reprises~~ **les ventes, ...**

B - Activités relatives à la de gestion de la commercialisation et d'organisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects,**
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (*notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / évènements commerciaux,*
- **Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire,**
- **Appui technique aux collaborateurs/tutorat de jeunes en formation alternée,**
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison de véhicules n'existe pas,**
- Traitement des réclamations (dans le cadre des directives reçues),
- Application des procédures qualité, *des procédures constructeurs, et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement* en vigueur dans l'entreprise,
- **Organisation et maintien des conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition.**

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- ~~Gestion des informations reçues sur le net~~
- ~~Organisation et animation des lieux d'exposition / de points relais.~~
- **Contribution à la bonne organisation et efficacité du service commercial,**
- **Tutorat de jeunes en formation alternée/mentorat.**

5/ Classement :

- Maîtrise ; échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23
- Échelons majorés accessibles : 24 / 25
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . 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,
 - . Titre de l'ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile,
 - . Titre de l'EPCRA commercial en automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . CQP attaché commercial automobile,
 - . CQP attaché commercial sociétés,

Le titulaire d'un CQP acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35 doit être classé "conseiller des ventes", niveau IA en fiche C.C.I.1, si l'activité confiée va au-delà de la qualification décrite aux paragraphes 3 et 4.

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

ATTACHÉ COMMERCIAL VÉHICULES INDUSTRIELS ATTACHÉ COMMERCIAL VÉHICULES UTILITAIRES

1/ Dénominations de la qualification :

Attaché commercial véhicules industriels
Attaché commercial véhicules utilitaires

2/ Objet de la qualification :

L'attaché commercial véhicules industriels ~~réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation~~ **commercialise** des véhicules industriels, des équipements, produits *et services* périphériques, **effectue** la reprise des véhicules d'occasion, **et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente**. Il assure la gestion d'une commande globale, de l'analyse de la demande client à la livraison du véhicule, incluant s'il y a lieu la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...).

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

L'attaché commercial véhicules utilitaires ~~réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation~~ **commercialise** des véhicules utilitaires **et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente**. Il peut effectuer la reprise des véhicules d'occasion. Il assure la gestion d'une commande globale, de l'analyse de la demande client à la livraison du véhicule, incluant s'il y a lieu la prestation de fournisseurs (carrossiers, équipementiers...).

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation *des véhicules*, produits et services :

A.1 - Commercialisation des véhicules, produits et services :

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

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle *des clients particuliers et professionnels*,
- **Traitement multicanal des demandes**,
- Commercialisation des véhicules *et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client*,
- Vente de financements *avec recommandations/informations, d'équipements et de produits périphériques*
- **Vente d'équipements, de solutions globales technologiques, et de produits périphériques**,
- **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH)**.
- ~~— Suivi du réseau secondaire/intermédiaire~~
- ~~— Suivi de la livraison~~

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :

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

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

B - Activités de gestion et de la commercialisation d'organisation :

- 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,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects**,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (**notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / événements commerciaux**),
- **Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire**,
- **Appui technique aux collaborateurs/ tutorat de jeunes en formation alternée**,
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison de véhicules n'existe pas**,
- Traitement des réclamations (dans le cadre des directives reçues),
- Application des procédures qualité, **des procédures constructeurs, et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement** en vigueur dans l'entreprise,
- **Organisation et maintien des conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition**.

Particularités du véhicule utilitaire :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Achat externe de V.O. à marchands
- ~~— Appui technique aux vendeurs V.U./V.I.~~
- **Contribution à la bonne organisation et efficacité du service commercial**,
- **Tutorat de jeunes en formation alternée/mentorat**.

5/ Classement :

- Maîtrise ; échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 23
- Échelons majorés accessibles : 24 / 25
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . 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,
 - . CQP attaché commercial véhicules industriels,
 - . CQP attaché commercial 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 :
 - . *Conseiller des ventes (fiche C.C.I.1)*,
 - . adjoint chef des ventes (fiche C.C.II.1),
 - . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :
 - Voir Panorama

CONSEILLER DES VENTES

1/ Dénominations 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 **commercialise** des véhicules, des produits **et services** périphériques, et d'autre part **effectue** la reprise des véhicules d'occasion, **et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.**

~~Il organise librement son emploi du temps.~~

Son expertise et son autonomie lui permettent de faire preuve d'initiative dans la réalisation de ses activités.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation **des véhicules**, 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~~, **des produits et services** :

- Prospection, développement et fidélisation ~~de la clientèle~~ **des clients particuliers et professionnels**,
- **Traitement multicanal des demandes**,
- Commercialisation des véhicules **et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client**,
- Vente de financements **avec recommandations/informations**, ~~et de produits périphériques~~
- **Vente de produits, de technologies et de prestations périphériques**,
- **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH)**.
- ~~- 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 du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- ~~Négociation de la valeur~~ **du prix de reprise.**

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

- **Conseils sur la fiscalité/adaptation de l'offre commerciale au profil fiscal du client professionnel**,
- 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 **et des réseaux de revendeurs**,
- Estimation de la rentabilité d'une opération (**prix de revente à marchand, prix de revente à client, prix de la remise en état**),
- Négociation du prix d'achat des véhicules,
- Conseils à la force de vente en vue d'optimiser ses ventes, ...

B - Activités de gestion et d'organisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects**,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (**notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / événements commerciaux**),
- **Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire**,
- **Appui technique aux collaborateurs, tutorat de jeunes en formation alternée**,
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison de véhicules n'existe pas**,
- Traitement des réclamations (dans le cadre des directives reçues)
- Application des procédures qualité, **des procédures constructeurs, et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement** en vigueur dans l'entreprise,
- **Organisation et maintien des conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition.**

4/ Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience, **du tutorat de jeunes en formation alternée, du mentorat** 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'ESCRA : Gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en 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 au 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/ Dénominations 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~~ **commercialise** des véhicules industriels, des équipements, produits **et services** périphériques, **effectue la** reprise des véhicules d'occasion, **et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente**. 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.~~

Son expertise et son autonomie lui permettent d'être proactif dans la réalisation de ses activités.

Le conseiller des ventes véhicules utilitaires réalise ~~l'ensemble des activités concourant à la commercialisation~~ **commercialise** des véhicules utilitaires **et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente**. 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.~~

Son expertise et son autonomie lui permettent de faire preuve d'initiative dans la réalisation de ses activités.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation **des véhicules**, produits et services :

A.1 - Commercialisation des véhicules, produits et services :

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

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle ~~des clients particuliers et professionnels,~~
- **Traitement multicanal des demandes,**
- Commercialisation des véhicules **et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client,**
- Vente de financements ~~avec recommandations/informations, d'équipements et de produits périphériques~~
- **Vente d'équipements, de solutions globales technologiques, et de produits périphériques,**
- **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH),**
- ~~- Suivi du réseau secondaire/intermédiaire~~
- ~~- Suivi de la livraison du(des) véhicules au client~~

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :

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

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

B - Activités de gestion et ~~de la commercialisation~~ d'organisation :

- 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,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects,**
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise **(notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / évènements commerciaux),**
- **Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire,**
- **Appui technique aux collaborateurs /tutorat de jeunes en formation alternée,**
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison de véhicules n'existe pas,**
- Traitement des réclamations (dans le cadre des directives reçues)
- Application des procédures qualité, **des procédures constructeurs, et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement** en vigueur dans l'entreprise,
- **Organisation et maintien des conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition.**

Particularités du véhicule utilitaire :

- Conseil en adaptation et/ou aménagement du véhicule et, le cas échéant, suivi ponctuel de la gestion des aménagements (hors carrossage),
- 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, **du tutorat de jeunes en formation alternée, du mentorat** 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 au chef des ventes (fiche C.C.II.1),
 - . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :
 - Voir Panorama

ADJOINT AU CHEF DES VENTES**1/ Dénominations de la qualification :**

Adjoint au chef des ventes

2/ Objet de la qualification :

L'adjoint au chef des ventes assure, *en appui de son supérieur hiérarchique (notamment du chef des ventes lorsqu'il existe)*, deux types d'activités qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise :

L'ensemble des activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions ainsi qu'à la *reprise des véhicules d'occasion*.

- *La commercialisation des véhicules, des produits et services périphériques, la reprise des véhicules d'occasion, et l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.*
- En appui d'un responsable hiérarchique, *La gestion et le suivi de l'activité vente des véhicules neufs ou occasions ainsi que l'animation de l'équipe commerciale.*

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à la commercialisation *des véhicules*, produits et services :

Toutes activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions, produits périphériques à clientèle particulière ou professionnelle :

A.1 - Commercialisation des véhicules, produits et services à clientèle particulière ou professionnelle :

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- **Traitement multicanal des demandes,**
- Commercialisation des véhicules *et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client,*
- Vente de financements *avec recommandations / informations,*
- Vente de produits, *de technologies et de prestations* périphériques,
- **Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH).**

A.2 - Toutes activités concourant à la Reprise des véhicules d'occasion:

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

A.3 - Gestion et organisation de la commercialisation :

- Gestion administrative et organisation des activités de commercialisation,
- **Gestion et suivi de la base de données clients/prospects et des process du management de la relation client,**
- Gestion et animation de point relais.

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

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

- Appui aux conseillers commerciaux ou aux vendeurs dans leur activité de vente,
- **Appui technique aux collaborateurs** / tutorat de jeunes en formation alternée/**mentorat,**
- Suivi de l'activité des conseillers commerciaux,
- Participation à la gestion du stock des véhicules neufs et occasions,
- Participation à la mise en œuvre et au suivi du plan d'actions commerciales,
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan **de formation de développement des compétences** des collaborateurs,
- ~~Gestion des informations clients reçues sur internet,~~
- **Traitement** des réclamations / gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile,
 - . CQP adjoint au chef des ventes,
 - . CQP attaché commercial ou conseiller des ventes, **complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,**
- Soit par 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 (fiche C.C.III.1)
- Transversale :
 - . Voir Panorama

CHEF DES VENTES

1/ Dénominations de la qualification :

Chef des ventes

2/ Objet de la qualification :

Le chef des ventes :

- assure la responsabilité **de l'activité commerciale dans toutes ses dimensions (commercialisation des véhicules, produits et services, reprise des véhicules d'occasion)** la commercialisation des véhicules (neufs ou d'occasion);
- **et encadre de le ou les** équipe(s) chargée(s) de la réalisation de cette activité.

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

Il est force de proposition dans le but de développer l'activité commerciale.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management de l'équipe de vente **de ou des** équipe(s) :

Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation **de ou des** équipe(s) de l'équipe de vente :

- Animation de l'équipe **de ou des** équipe(s) de collaborateurs,
- Répartition géographique des zones de vente aux conseillers commerciaux,
- **Coordination du traitement multicanal des demandes,**
- Définition, suivi **et optimisation** des objectifs de vente assignés aux conseillers,
- Appui aux conseillers commerciaux dans leur activité de vente,
- Encadrement des collaborateurs : participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation **développement des compétences** /aux modalités de rémunération / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée / **au mentorat, etc.**
- **Supervision des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité,**
- **Identification et mise en place des démarches de conduite du changement (accompagnement des collaborateurs aux évolutions économiques, technologiques, sociétales, ...).**

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

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- **Définition et encadrement** de l'ensemble des activités administratives relatives à la commercialisation des véhicules, produits **et services** périphériques **dans le respect du parcours client,**
- **Gestion et suivi de la base de données clients/prospects et des process du management de la relation client,**
- **Élaboration et animation de la politique de reprise des véhicules d'occasion (estimation, valorisation et négociation),**
- **Coordination des relations interservices dans une perspective d'amélioration du fonctionnement de l'activité commerciale et de la satisfaction clients,**
- **Pilotage et suivi** de l'activité : ~~élaboration et actualisation~~ **analyse et actualisation** des tableaux de bord d'activité (**indicateurs de qualité et économiques**),
- Définition, **suivi, animation** du plan d'actions commerciales **et mises en œuvre d'actions correctives,**
- **Pilotage de la** gestion des stocks de véhicules neufs ou occasions (**définition de la politique de réapprovisionnement, réajustement en fonction de l'historique des ventes et de la rotation des stocks, pilotage des inventaires, ...**),
- Élaboration du budget annuel du service / suivi du budget,
- Négociation des conditions d'achat auprès de fournisseurs des produits et services liés aux véhicules,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- **Contribution à l'Élaboration, pilotage, et suivi des démarches qualité dont il est le garant, dans une visée de satisfaction clients.**

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . Titre visé grade de master de l'ESSCA : Majeure E-marketing, mobilités, automobile,
 - . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . CQP chef des ventes,
 - . CQP attaché commercial ou conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par obtention du B.A.D.G.E. ESSCA: Manager de la distribution et des services automobiles,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, "directeur commercial" ou "directeur des ventes").
- Transversale :
 - . Voir Panorama

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,
 - . BUTmanagement de la logistique et des transports, 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 *responsable des ventes P.R.A. (enregistré au RNCP sous le n° 37070)*,
 - ~~. 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

CONTRÔLEUR TECHNIQUE DES VÉHICULES

1/ Dénomination de la qualification :

Contrôleur Technique des Véhicules

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

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

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation des interventions :

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

B.2 - Gestion des interventions :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- Échelon majoré obligatoire : 10 / 11
 - . dans le cas où l'employeur demande au salarié, comme indiqué à l'article 3-02 d), de mettre en œuvre régulièrement une double compétence (contrôle technique VL et contrôle technique PL).
- Échelons majorés accessibles : 10 / 11
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, dont notamment :
 - . CQP Contrôleur Technique VL (enregistré au RNCP sous le n° 3425236915),
 - . CQP Contrôleur Technique PL,
 - . Titre professionnel du Ministère de l'Emploi : Contrôleur technique de véhicules légers.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

DÉMONTEUR AUTOMOBILE SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :

Démonteur automobilespécialiste

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

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

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

B.1 - Organisation de l'intervention :

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

B.2 - Gestion de l'intervention :

- Organisation des parcs d'attente.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Maîtrise - échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, préparé sous statut scolaire,
 - . CQP *démonteur automobile* (enregistré au RNCP sous le n° 34347),
 - . ~~CQP démonteur automobile spécialiste (enregistré au RNCP sous le n° 34347, sous l'intitulé « CQP Démonteur Automobile »);~~
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . démonteur automobile confirmé (fiche H.9.1)
 - . agent de sécurité qualité en démontage automobile (fiche H.20.1)
- Transversale :
 - . Voir Panorama

CONSEILLER COMMERCIAL LOCATION LONGUE DURÉE

1/ Dénomination de la qualification :

Le conseiller commercial location longue durée

2/ Objet de la qualification :

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

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

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

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

. Activités concourant à la réalisation de l'acte de signature d'un contrat :

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

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . BTS négociation et digitalisation de la relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Titre à finalité professionnelle Vendeur Automobile (enregistré au RNCP sous le n° 3434436990), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . CQP conseiller commercial location longue durée,
 - . CQP attaché commercial automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

AUXILIAIRE DE GESTION DES ÉCOLES DE CONDUITE

1/ **Dénomination de la qualification :**

Auxiliaire de gestion des écoles de conduite

2/ **Objet de la qualification :**

Le titulaire de la qualification réalise les opérations de service à la clientèle et administratives spécifiques aux écoles de conduite.

3/ **Contenu de la qualification :**

L'auxiliaire de gestion des écoles de conduite contribue à l'exploitation d'une école de conduite en assurant les tâches de service à la clientèle et administratives sous le contrôle direct de son supérieur hiérarchique. Il est également amené à travailler en collaboration avec d'autres interlocuteurs au sein de l'entreprise : enseignants, formateurs, directeurs pédagogiques.

A - Activités de service auprès de la clientèle :

Prestations relatives à l'accueil et aux renseignements auprès de la clientèle d'une école de conduite :

- Accueil physique et à distance de la clientèle (comptoir, téléphone, mail...),
- Traitements des sollicitations,
- Identification et traitement des réclamations de premier niveau de la clientèle,
- Renseignement auprès de la clientèle sur les dispositifs de formation, d'examen du permis de conduire, de financement ainsi que de mise en relation avec l'interlocuteur concerné,
- Accompagnement physique des candidats aux examens.

B - Activités administratives :

Prestations relatives à l'organisation des actions de formation d'une école de conduite :

- Planification des sessions de formation et d'examen (formateurs/élèves/salles/véhicules...),
- Tenue du planning des sessions de formation et d'examen (logiciels et plateformes dédiés),
- Constitution et suivi des dossiers administratifs des candidats (inscriptions, financements, convocations, diplomations...),
- Règlements : facturation, encaissement des prestations et relances,
- Établissement / transmission / classement de tous documents à caractère administratif, commercial et financier,
- Réalisation des activités administratives en lien avec l'application des normes réglementaires et labels qualité en vigueur.

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

En relais de son supérieur hiérarchique, l'auxiliaire de gestion réalise les activités suivantes :

- Activités administratives et financières visant le personnel de l'entreprise (facturation des intervenants, établissement de fiches de paie, suivi des congés...),
- Ensemble des prestations relatives à l'organisation des actions de formation pour un centre de formation au métier d'enseignant de la conduite et de la sécurité routières.

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 :**

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

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

- Transversale :
Voir Panorama

CADRE DE COMPTABILITÉ

1/ Dénomination de la qualification :

Cadre de comptabilité

2/ Objet de la qualification :

Le cadre de comptabilité assure les activités de contrôle et de suivi de tout ou partie des activités de comptabilité.

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

2.1 - Dans les entreprises dans lesquelles l'activité de comptabilité est structurée en plusieurs pôles (paye / fournisseurs / clients / facturation...) : il assure la responsabilité d'un ou plusieurs pôles ;

2.2 - Lorsque l'activité du secteur comptabilité ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise ou salariés.

3/ Contenu de la qualification :

A - Gestion et organisation d'activités de comptabilité :

Le cadre de comptabilité réalise ou assure le contrôle et le suivi des activités suivantes :

- Organisation de l'activité du secteur ou de pôles comptables,
 - . répartition des activités / suivi et contrôle des résultats...
- Encadrement et réalisation d'activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : payes / déclarations sociales et fiscales / gestion des comptes clients / gestion des comptes fournisseurs...
- Enregistrement des opérations comptables,
- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables / production de rapports d'activité...
- Participation à la préparation et au suivi du budget prévisionnel de l'entreprise,
- Participation à l'établissement du bilan / du compte de résultat / de l'annexe,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le cadre de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

B - Activités relatives au management du secteur comptabilité ou d'un ou plusieurs pôle(s) de la comptabilité :

- Encadrement des collaborateurs,
 - . appui / suivi et contrôle des résultats,
 - . attribution de missions / participation au recrutement / aux modalités de rémunération / à la définition et au suivi du plan de formation / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
 - . *Grade licence – Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)*, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . *D.C.G. (diplôme de comptabilité et de gestion)*, 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 :
 - . adjoint au chef de comptabilité / responsable de comptabilité (fiche N.C.II.1)
 - . chef de comptabilité (fiche N.C.III.1)
- Transversale :
 - . Voir Panorama

ADJOINT AU CHEF DE COMPTABILITÉ
RESPONSABLE DE COMPTABILITÉ

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

Adjoint au chef de comptabilité
 Responsable de comptabilité

2/ Objet de la qualification :

- L'adjoint au chef de comptabilité intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef de comptabilité.
- Le responsable de comptabilité effectue, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, le contrôle et le suivi de l'ensemble des activités comptables : de l'élaboration et du suivi du budget à l'établissement des documents comptables.
 Il peut exercer ses activités dans les entreprises dans lesquelles le secteur comptabilité est organisé en pôles différenciés (paye / fournisseurs / clients / facturation...). Il peut également avoir la responsabilité du secteur comptabilité sur un site décentralisé.
 Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadre(s) de niveau I et/ou agents de maîtrise.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management du secteur comptabilité :

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

B - Gestion et organisation des activités de comptabilité :

L'adjoint au chef de comptabilité / le responsable de comptabilité réalise ou assure le contrôle et le suivi des activités suivantes :

- Organisation de l'activité du secteur comptabilité,
 - . répartition des activités / suivi et contrôle des résultats...
- Encadrement de l'ensemble des activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : payes / déclarations sociales et fiscales / gestion des comptes clients / gestion des comptes fournisseurs...
- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables / production de rapports d'activité...
- Préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise,
- Établissement du bilan / du compte de résultat / de l'annexe,
- Gestion de la trésorerie,
- Négociation des conditions bancaires,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

L'adjoint au chef de comptabilité / le responsable de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
 - . *Grade licence – Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)*, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . *D.C.G. (diplôme de comptabilité et de gestion)*, 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 :
 - . chef de comptabilité (fiche N.C.III.1)
- Transversale :
 Voir Panorama

CHEF DE COMPTABILITÉ

1/ **Dénomination de la qualification :**

Chef de comptabilité

2/ **Objet de la qualification :**

Le chef de comptabilité assure la responsabilité de la réalisation de l'ensemble des activités de comptabilité: de l'élaboration et du suivi du budget à l'établissement des documents comptables.

Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité de comptabilité, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (paye / fournisseurs / clients / facturation...).

Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.

3/ **Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives au management du secteur comptabilité :

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

B - Gestion et organisation des activités comptables :

Le chef comptable réalise ou assure la responsabilité des activités suivantes :

- Organisation de l'activité du secteur comptabilité,
 - . répartition des activités / suivi et contrôle des résultats...
- Encadrement de l'ensemble des activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : payes / déclarations sociales et fiscales / gestion des comptes clients / gestion des comptes fournisseurs...
- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables / production de rapports d'activité...
- Préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise,
- Établissement du bilan / du compte de résultat / de l'annexe,
- Gestion de la trésorerie,
- Négociation des conditions bancaires,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le chef de comptabilité s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de comptabilité, de contrôle interne, de fiscalité et de droit social.

4/ **Classement :**

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

5/ **Degrés de progression :**

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

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

- Soit par obtention de la certification suivante :
 - . **Grade licence – Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)**, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - **D.C.G. (diplôme de comptabilité et de gestion)**, 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 :
 - . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, responsable administratif et financier).
- Transversale :
 - . Voir Panorama